

## Användarhandledning till Visitas ”Allmänna villkor för konferenser, gruppbokningar och övriga arrangemang”

### Bakgrund och syfte med villkoren

Dessa villkor underlättar för aktörer på konferensmarknaden och ska minska risken för att tvister ska uppstå. En tydlig och enhetlig tillämpning av regelsystemet underlättar.

Det är dock alltid möjligt att komma överens om andra villkor i det enskilda fallet. De allmänna villkoren är dispositiva, vilket betyder att det står parterna fritt att avtala om andra villkor. Även muntliga avtal och överenskommelser är giltiga. Men i en eventuell tvist kan det i sådana fall vara svårt att bevisa vad som överenskommit om inte skriftlig form använts. Ett råd är därför att använda sig av skriftliga avtal eller bekräfta en beställning skriftligt med en begäran om underskrift från motparten. Ta för vana att alltid skriva tydliga avtal och dokumentera vad som överenskommit. På så sätt undviker du onödiga tvister och tolkningsfrågor i framtiden.

Här följer en kort kommentar till de av Visita framarbetade allmänna villkoren. Kommentaren är avsedd att användas för medlemsföretagens egna interna bruk som en hjälp inför och vid bokningstillfället.

### Definitioner

Arrangemang är en vid definition och omfattar även dagkonferenser.

### Beställning

En bokning av en kund kan ske muntligt eller skriftligt, via post, fax eller mail. Det är viktigt att leverantören gör klart för sig vad beställningen avser. Enligt villkoren ska en leverantör, dvs. den anläggning som levererar arrangemanget, bekräfta en beställning skriftligt. Detta sker lämpligen genom att leverantören sänder över en orderbekräftelse till kunden med uppgift om vad kunden har bokat. Ett exempel på en orderbekräftelse framgår av bilaga. En orderbekräftelse kan sändas per post, fax eller mail till kunden. Visita rekommenderar att orderbekräftelsen skickas med en begäran om underskrift från kundens sida. Kunden sänder sedan tillbaka orderbekräftelsen till leverantören. Detta för att leverantören ska skaffa sig bevis på vad överenskommelsen innehåller. Kunden bör således bekräfta sin beställning skriftligen.

Visitans allmänna villkor gäller endast om de blivit *en del av överenskommelsen* med kunden, t.ex. genom att dessa bilagts orderbekräftelsen eller på annat sätt överenskommit att de ska gälla. Observera att det är vid beställningstillfället som villkoren för beställningen avtalas. Annan t.ex. dröjsmålsränta än den som anges i räntelagen och andra villkor kan inte ensidigt föras in i en faktura. Det måste avtalas med kunden om andra villkor, genom att föra in dem i orderbekräftelsen, för att villkoren ska vara bindande. Visita rekommenderar att leverantören bilägger Visitans allmänna villkor, tillsammans med övriga kompletterande villkor, till orderbekräftelsen.

Kontrollera alltid behörigheten hos beställaren, dvs. förvissa dig om att den som gör bokningen är behörig att ingå avtal för sin huvudman.

### **Förskott**

Enligt villkoren är förskottsbetalning från kunden ett villkor för ett bindande avtal. Genom förskottsbetalning säkras bokningen och man uppnår en större respekt för det ingångna avtalet parterna emellan.

### **Särskilda önskemål vid beställningen**

Det är viktigt att leverantören gör klart för sig vad beställningen avser. Om beställaren har särskilda önskemål ska det framföras redan vid beställningstillfället. Leverantören har då att ta ställning till om ni kan tillgodose beställarens önskemål. Ange sedan i orderbekräftelsen huruvida leverantören kan tillmötesgå önskemålet.

### **Värdefull egendom**

Det förekommer att deltagare vid ett arrangemang har med sig dyrbar datautrustning eller annan egendom av högt värde. Enligt Visitas villkor är leverantören ersättningsskyldigt för t.ex. stöld av denna egendom endast om leverantören skriftligt åtagit sig att ansvara för egendomen. Det finns inte någon uttrycklig värdegräns. Visita rekommenderar att leverantören själv bestämmer var gränsen går och sedan rekommenderar sin personal i egna anvisningar om var gränsen går för egendom av högt värde. I förhållande till kunden räcker det inte att sätta upp en skylt i lokalen. Visita rekommenderar att ett skriftligt åtagande sker i orderbekräftelsen eller i ett särskilt mellan parterna upprättat dokument.

### **Avbeställning**

Att avtal ska hållas är en fundamental regel i så gott som alla rättssystem. Detta skulle innebära att någon rätt för en beställare att avbeställa en konferens överhuvudtaget inte skulle finnas. Det finns dock enligt praxis en viss avbeställningsrätt. Denna praxis anses vara fast sedvänja och som sådan väl utbredd inom branschen. Det är viktigt att noga ange vad som ska gälla vid en eventuell avbeställning.

De allmänna villkoren utgår ifrån att en avbeställningsrätt finns för beställaren, men att det vid avbeställning senare än viss tid före arrangemanget ska utgå ersättning till leverantören. Storleken av denna ersättning måste dock avtalas mellan parterna i det enskilda fallet.

I de allmänna villkoren anges en avbokningsfrist avseende avbokningar som sker senare än fyra veckor före arrangemangets första dag. Många anläggningar använder dock en längre avbokningsfrist. Denna ska anges specifikt i avtal mellan leverantör och beställare.

Vid avbokningar som sker senare än fyra veckor före arrangemangets första dag (eller inom annan frist om sådan avtalats mellan parterna) blir beställaren skyldig att ersätta leverantören med en viss andel av värdet av beställningen. Leverantören ska i sin bekräftelse av mottagandet av beställningen ange hur stor procentuell andel av värdet av beställningen (den avbeställda delen) som beställaren ska ersätta vid avbeställning.

Det är **VIKTIGT** att så sker. Om leverantören inte anger några procentsatser och inte heller på annat sätt kommer överens med beställaren om vilken ersättning som ska utgå vid avbokning, så finns det risk för att leverantören blir helt utan ersättning.

Beställningens värde definieras under punkten 1 i de allmänna villkoren. Vid avbeställning av del av beställning ska ersättningen avse den avbeställda delen, på sätt som framgår av punkten 6.

Observera att beställaren ska avbeställa skriftligt.

### **Reservation för prisändringar**

Om leverantören vill reservera sig mot prishöjningar så är det viktigt att tydligt informera om detta vid bokningstillfället. Visita rekommenderar att detta sker i orderbekräftelsen (se ovan under rubriken beställning).

### **Force majeure**

Detta villkor gäller endast för leverantören och inte för beställaren. Observera att för beställaren inställt tåg, flyg eller båtförbindelse inte är Force majeure. Inte heller sjukdom för beställaren faller in härunder (se vidare under rubriken avbeställning).

### **Ansvar för egendom/vållande av skada**

Med skrivningen ”i av leverantören låst förvaringsutrymme” avses tex. ett värdeskåp innanför receptionen och inte förvaringsboxar eller värdeskåp inne på det enskilda hotellrummet. För värdeföremål som förvaras i förvaringsbox eller värdeskåp inne i hotellrum svarar den enskilde hotellgästen själv. Detta gäller oavsett vem som låset skåpet.

### **Tvister**

Vid tvist med kunden rekommenderar Visita att leverantören informerar om möjligheten för beställaren att vända sig till Visitas Ansvarsnämnd för bedömning av frågan.

Ansvarsnämnden är branschens så kallade självregleringsorgan och kan jämföras med Allmänna reklamationsnämnden. En skillnad är dock att Visita inte offentliggör leverantören i ärendet utan endast sakfrågan i sig när ärendet har varit föremål för bedömning. Mer information om ansvarsnämnden finns på [www.visita.se](http://www.visita.se).

### **Bokning genom förmedlare**

Det är inte ovanligt att hotell i olika sammanhang deltar i arrangemang där bokning och betalning av hotellvistelsen sker genom någon annan, en bokningsförmedlare – en så kallad ”tredje man”. Denne bokningsförmedlare hanterar hotellbokningar och mottagande av betalningar från hotellgästerna för hotellens räkning, varefter utbetalning ska ske till hotellen.

Om en bokningsförmedlare går i konkurs betraktas hotellens fordringar som oprioriterade. Det råder i sådana situationer generellt stor osäkerhet om och i vilken utsträckning respektive hotell överhuvudtaget kan påräkna utdelning i konkursen. Det

har vid flera tillfällen under de senaste åren inträffat situationer då bokningsförmedlare har försatts i konkurs, med den påföljden att medlemsföretag inom Visita har drabbats av betydande ekonomiska förluster.

Hotellföretaget kan minimera riskerna vid konkurs hos ett bokningsföretag, genom att hotellet vid bokning avtalar med bokningsförmedlaren om redovisningsskyldighet för de betalningar som sker till bokningsförmedlaren från hotellgästerna. De pengar som inbetalas till bokningsförmedlaren ska då också hållas avskilda hos denne. Exempelvis kan hotellgästerna betala in pengarna till ett särskilt konto hos bokningsförmedlaren eller överföra till ett sådant konto utan dröjsmål. Om detta har skett ska pengarna i normalfallet lämnas ut direkt till den de tillhör – dvs. hotellföretaget i detta fall – i samband med bokningsföretagets konkurs.

Det ska betonas att det för att minimera de nämnda riskerna är viktigt att uttryckligt avtal om att avskilja medlen med redovisningsskyldighet träffas med den aktuella bokningsförmedlaren.

För att helt undvika att betalningar kan ”fastna” hos en bokningsförmedlare så finns naturligtvis alltid möjligheten för hotellet att avtala om att gästernas betalningar ska ske direkt till hotellet.

2014-11-01