

Allmänna bokningsvillkor Stiftelsen Idre Fjäll

Gällande från och med 24 augusti 2026

INLEDNING

Dessa allmänna bokningsvillkor omfattar alla bokningar som görs av Stiftelsen Idre Fjälls ("Idre Fjäll") boenden och/eller Idre Fjälls övriga produkter och tjänster.

DEFINITIONER

I dessa allmänna bokningsvillkor har följande ord och uttryck samt böjningsformer därav den betydelse som anges nedan:

"Villkor"	Dessa allmänna bokningsvillkor.
"Arrangör"	Idre Fjäll.
"Arrangemang"	Köp av boende och/eller andra tjänster och Aktiviteter som erbjuds av Idre Fjäll, eller en kombination av dessa.
"Kund"	Den person som gör Bokningen och som träffat avtal med Idre Fjäll enligt vad som angetts i Bekräftelsen.
"Aktivitet"	Samtliga aktiviteter som erbjuds av Idre Fjäll, exempelvis skidskola, hyra av utrustning, event och andra upplevelser.
"Paketresa"	En kombination av resetjänster enligt definitionen i 1 kap. 3 § paketreselagen (2018:1217).
"Gäst"	Den som i förekommande fall finns med i Bokningen som deltagare i Arrangemanget tillsammans med Kunden enligt vad som framgår av

	Bekräftelsen.
"Grupp"	En förening, organisation, skola eller företag bestående av minst 20 personer.
"Bekräftelse"	Det meddelande där Idre Fjäll specificerar innehållet i Bokningen och tilldelar Kunden ett bokningsnummer.
"Bokning"	Det bokningsavtal som ingåtts mellan Kund och Idre Fjäll avseende Idre Fjälls Arrangemang.
"Priset"	Priset för det Arrangemang som köpts av Kund enligt Bekräftelsen.
"Ankomstdag"	Den dag då Kunden enligt Bokningen ska påbörja sin vistelse genom incheckning.
"Avresedag"	Den dag då Kunden enligt Bokningen ska avsluta sin vistelse genom utcheckning.
"Avresestädning"	Den städning av boendet som sker genom Idre Fjäll efter Kundens utcheckning av boendet om städning ingår i Bokningen.
"Likvärdigt boende"	Boende med samma antal bäddar, liknande standard och läge som de objekt som framgår av Bokningen.
"Avbeställningsskydd"	Omboknings- och avbeställningsskydd som tillhandahålls av Idre Fjäll.
"Ombokning"	Ändring av Ankomstdag, Avresedag, boendetyper eller antal personer.
"SLAO"	Svenska Skidanläggningars Organisation, webbplats: www.slao.se/ .
"Utkörning"	Tilläggstjänst som tillhandahålls av Idre Fjäll och som innefattar Utkörning av vinterutrustning till av Kunden bokat boende genom Idre Fjäll.
"Säsong"	De tidsperioder som specificeras för vinter-, sommar- och höstsäsong i avsnitt 10.3.
"Selfcheck"	Den applikation som möjliggör för Kunden att utföra en digital egenkontroll av sin städning av boendet innan utcheckning.
"Stugservice"	Idre Fjälls funktion för drift, tillsyn och support kopplat till boenden. Funktionen omfattar städning, besiktning, felanmälan och kundsupport.
"Driftavbrott"	Händelser utanför Idre Fjälls kontroll, såsom kraftavbrott, för hög vindstyrka, jordskred, dimma, regn, myndighetsbeslut samt Force Majeure som Idre Fjäll inte kunde förutse vid avtalets ingående eller vars följder inte kunde undvikas.

"Idre Fjäll"

Stiftelsen Idre Fjäll, org.nr 884400–5960, Gränjesvålen, Box 202, 792 02
Idre, VAT SE88440059600. Telefonnummer: 0253-400 00

"Ski-in/ski-out"

Boende med gångavstånd om maximalt 100 meter till närmaste skidbacke och/eller skidlift. Definitionen innebär dock inte en garanti för att spår, nedfarter eller liftar är öppna eller i drift.

1 BOKNINGEN MED MERA

- 1.1 När Kund bokar ett Arrangemang av Idre Fjäll skickar Idre Fjäll alltid ut en Bekräftelse till Kunden innehållande information om innehållet i Bokningen.
- 1.2 Bokningen är bindande för såväl Idre Fjäll som Kunden när Idre Fjäll bekräftat Bokningen genom Bekräftelsen.
- 1.3 Vid betalning genom extern aktör blir Bokningen bindande i samband med att Kunden godkänner betalningsvillkoren även om Kunden inte genomfört transaktionen till den externa aktören.
- 1.4 Vid mottagande av Bekräftelsen ska Kunden kontrollera att samtliga uppgifter enligt Bekräftelsen är korrekta. Det är Kundens ansvar att kontrollera att uppgifterna i Bekräftelsen stämmer samt att se till att Ankomstdag och Avresedag är riktiga.
- 1.5 Vid felaktigheter i Bekräftelsen ska Kunden snarast kontakta Idre Fjäll för en korrigerad Bekräftelse och betallänk. Eventuella felaktigheter i Bekräftelsen ska anmälas till Idre Fjäll av Kunden inom tjugofyra (24) timmar från mottagandet. Om anmälan inte inkommer inom denna tidsfrist anses Kunden ha accepterat innehållet i Bekräftelsen.
- 1.6 Idre Fjäll ansvars gentemot Kunden för att leverera det Arrangemang som framgår av Bokningen. Ansvaret gäller även för sådana prestationer som ska fullgöras av någon annan än Idre Fjäll, så länge dessa prestationer ingår i Arrangemanget.
- 1.7 Vid bokning av en Paketresa arrangerad av Idre Fjäll kan varken Kunden eller Gästerna avboka eller ändra enskilda delar av Paketresan, om inte annat följer av Paketreselagen eller dessa Villkor. Idre Fjäll kan inte heller uttala sig om vad varje enskild del av Paketresan kostar.
- 1.8 Idre Fjäll förbehåller sig rätten att fram till och med Ankomstdagen byta ut det bokade boendet mot ett Likvärdigt boende eller boende av högre standard. Kunden kommer i sådana fall att informeras om detta så snart det är praktiskt möjligt.
- 1.9 Vid bokning av Idre Fjälls paket som inkluderar boende ingår alltid Avbeställningsskydd.
- 1.10 Genom Bokningen intygar Kunden att denne fyllt 20 år vid Ankomstdagen. Kunden förbinder sig att legitimera sin ålder vid ankomst.
- 1.11 Ålderskravet är av väsentlig betydelse för Idre Fjäll och utgör en förutsättning för att Kunden ska få nyttja boendet och/eller tjänsterna enligt Bokningen.

- 1.12 Om Kunden på Ankomstdagen inte kan uppvisa legitimation eller på annat sätt styrka att ålderskravet är uppfyllt, har Idre Fjäll rätt att skriftligen meddela att Bokningen ska anses avbeställd av Kunden, varvid avbokningsreglerna för avbokningar utan Avbeställningsskydd träder i kraft enligt avsnitt 10.4.
- 1.13 Gäster som ännu inte fyllt 18 år och som anländer utan målsmans sällskap måste vid ankomst och under hela vistelsen kunna uppvisa ett skriftligt och signerat intyg från målsman. Intyget ska vid ankomst överlämnas till Idre Fjälls reception eller skickas till bokning@idrefjall.se.
- 1.14 Om Gästen inte kan uppvisa giltigt intyg vid Ankomstdagen eller senare under vistelsen, har Idre Fjäll rätt att neka Gästen tillträde till boendet. Om Gästen trots detta ändå nyttjar boendet, har Idre Fjäll rätt att med omedelbar verkan meddela att Bokningen ska anses avbeställd av Kunden, varvid avbokningsreglerna för avbokningar utan Avbeställningsskydd träder i kraft enligt avsnitt 10.4.
- 1.15 Undantag från ålderskravet kan i vissa särskilda fall medges efter prövning av Idre Fjäll.
- 1.16 Idre Fjäll tillämpar rörlig prissättning på samtliga tjänster och produkter. Priser som anges på Idre Fjälls hemsida eller meddelas muntligen av Idre Fjälls personal kan justeras från tid till annan, även under pågående säsong. Olika rabatter och/eller erbjudanden kan inte kombineras. Eventuella prisjusteringar av Idre Fjälls produkter och tjänster påverkar inte redan genomförda bokningar.

2 BOKNINGENS OMFATTNING

- 2.1 Om inte annat framgår av Bokningen eller Villkoren, gäller följande bestämmelser för alla Idre Fjälls Arrangemang:
- a) De kvadratmeterangivelser som framgår av Bokningen avser boendets yttermått. Planlösning och inredning kan variera och sovrum utan fönster kan förekomma. Standard och utrustning kan variera mellan olika boenden. Mer information om det specifika boendet finns på Idre Fjälls hemsida: www.idrefjall.se.
 - b) Stugor och lägenheter, är avsedda för självhushåll. Toalettpapper och diskmaskinstabletter ingår inte i boenden som är avsedda för självhushåll utan detta får Kunden ta med själv.
 - c) Boenden med Wi-Fi, laddstolpe för elbil eller motorvärmare är märkta med ikoner på Idre Fjälls hemsida: www.idrefjall.se.
 - d) Elbilar får endast laddas vid anvisade laddstolpar. Tillgång till laddstolpe för elbil vid ditt boende ingår endast om det tydligt framgår av Bokningen eller annars på Idre Fjälls hemsida www.idrefjall.se för det specifika boendet.
 - e) Laddning via laddstolpar (elen) är normalt inte gratis. Kostnaden debiteras separat enligt information på laddstolpen eller Idre Fjälls hemsida, om inget annat framgår av din Bokning.
 - f) För campingplats för dygns- eller veckobokning ingår el och tillgång till servicehus.
 - g) Vid bokning av hotellrum på Pernilla Wiberg Hotel ingår sänglinne, städning och frukost.

3 ANVÄNDNING AV BOENDET

- 3.1 Om inte annat framgår av Bokningen eller Villkoren, gäller följande bestämmelser för alla Idre Fjälls Arrangemang:
- a) Kunden ansvarar strikt gentemot Idre Fjäll för Gäster.
 - b) Boendet får endast användas för semesterändamål, om inte annat avtalats vid bokningstillfället.
 - c) Antalet personer som nyttjar boendet (dvs. Kund och Gäster) får inte överstiga antalet bäddar enligt Bokningen.
 - d) Kunden och Gästerna ska vårda boendet varsamt och följa de ordningsregler samt anvisningar som gäller för boendet och området.
 - e) Kunden och Gästerna ska visa hänsyn och iaktta tystnad mellan kl. 23.00 och 07.00.
 - f) Användning av musikanläggning eller annan utrustning som kan uppfattas som störande för omgivningen är ej tillåten. Detta gäller oavsett tid på dygnet.
 - g) Eventuellt önskemål om förlängning av vistelsen ska lämnas till Idre Fjälls reception i centrumbyggnaden innan tidpunkten för utcheckning på Avresedagen.
 - h) Särskilda önskemål (till exempel angående husdjur eller anpassning för Kund och Gäster med funktionsnedsättning) ska anges vid bokning. Övriga önskemål tillgodoses i den utsträckning som är möjligt för Idre Fjäll.
 - i) Pernilla Wiberg Hotel är helt husdjursfritt. För övriga boenden förutsätter medtagande av husdjur att Kunden bokat ett husdjursanpassat boende. Kunden måste därtill ha gjort ett aktivt val av tillägg för husdjur i Bokningen. Om Kunden inte aktiverat tillägget för husdjur, men ändå tar med sig ett husdjur kommer Kunden att debiteras kostnaden för detta i efterhand, utöver Priset.
 - j) Samtliga boenden, inklusive hotellrum och gemensamma ytor inom Idre Fjälls område, är rökfria.
 - k) Tält, husvagn eller husbil får ej sättas upp på tomten eller andra icke-anvisade platser. Camping är endast tillåtet på särskilt markerade platser. Tält, husvagn eller husbil får ej sättas upp på tomten eller andra icke-anvisade platser. Camping är endast tillåtet på särskilt markerade platser.
 - l) Parkeringsplats vid boendet får endast nyttjas under tiden för Bokningen, dvs. mellan incheckning och utcheckning enligt Bokningen. Om fordon parkeras vid boendet utanför denna tid har Idre Fjäll rätt att debitera Kunden en avgift om 500 SEK per påbörjad dag.

4 SNÖGARANTI

- 4.1 Snögarantin innebär att Idre Fjäll garanterar att minst tio (10) nedfarter och 2,5 km längdspår ska vara öppna för allmänheten och i körbart skick under den angivna perioden för aktuell vintersäsong (se www.idrefjall.se för aktuella datum).

- 4.2 Med "körbart skick" avses att nedfarten eller spåret är farbart i samband med att nedfarten eller spåren öppnas varje dag för allmänheten.
- 4.3 Kunden är medveten om och accepterar att skicket på nedfarten/spåret kan variera under dagen beroende på belastningsgrad och temperatur eftersom underhåll av spåren i vissa fall endast är möjligt nattetid.
- 4.4 Om snögarantin inte uppfylls av Idre Fjäll under den aktuella perioden har Kunden rätt att vid avbokning återfå hela eller delar av erlagd bokningsavgift för bokat Arrangemang inklusive tillval.
- 4.5 Avbokning får ske tidigast tre (3) dagar före Ankomstdagen.
- 4.6 Om avbokning sker innan Ankomstdagen så återbetalas hela bokningsavgiften inklusive tillval.
- 4.7 Om garantibrottet uppkommer först efter att Arrangemanget påbörjats äger Kunden rätt att avboka resterande del av Arrangemanget. Kunden har då rätt till återbetalning för resterande del av Arrangemanget beräknat från den dag då Kunden avbryter Arrangemanget. Ersättning för avbokat boende beräknas från den dag då Kunden checkat ut från boendet. Återbetalning sker normalt inom två veckor från det att Kunden checkat ut från boendet.

5 BOKNING AV AKTIVITETET, UTRUSTNING OCH TILLBEHÖR TILL BOENDET MED MERA

- 5.1 Förhandsbokning med mera, samt eventuell Utkörning
 - 5.1.1 Förhandsbokning av;
 - a) Vinterutrustning ska göras senast kl. 12.00 fyra (4) dagar innan Ankomstdagen.
 - b) Utkörning av utrustning ska göras senast kl. 12.00 sju (7) dagar innan Ankomstdagen.
 - c) Sommarutrustning ska göras senast kl. 16.00 dagen före Ankomstdagen.
 - d) Skidskola och övriga Aktiviteter ska göras senast dagen före Ankomstdagen.
 - e) Måltider ska göras senast fyra (4) dagar före Ankomstdagen.
 - f) Avresestädning ska göras senast sju (7) dagar före Avresedagen. Observera att tillgången till tjänsten är begränsad och att det därför rekommenderas att boka i god tid.
 - 5.1.2 Tillbehör till boendet enligt Bokningen kan, i mån av tillgång, läggas till fram till och med fem (5) dagar före Ankomstdagen. Tillbehör avser exempelvis linneset, barnsäng och barnstol.
 - 5.1.3 All förhandsbokning ska vara betald innan Ankomstdagen (se avsnitt 7 nedan).

Hyra av utrustning

- 5.1.4 Förhyrd utrustning ska återlämnas inom angiven tid enligt gällande öppettider (se www.idrefjall.se för aktuella öppettider). Begäran om förlängning av hyrestiden ska göras innan hyrestiden löper ut.
- 5.1.5 Utrustningen ska användas varsamt. Hyrestagaren ansvarar för alla skador på utrustningen utöver normalt slitage. Utrustning som inte återlämnas, oavsett orsak, debiteras till fullt återanskaffningsvärde.
- 5.1.6 Vid beställning av Utkörning ska Kunden följa de instruktioner som meddelats av Idre Fjäll i Bekräftelsen eller den särskilda bokningsbekräftelse som lämnats avseende "Utkörningen".

Grupper med mera

- 5.1.7 För Grupper gäller särskilda villkor (se "Tillägg till bokningsvillkor" på Idre Fjälls hemsida).
- 5.1.8 Idre Fjäll förbehåller sig rätten att slå ihop Aktiviteter såsom till exempel skidskolegrupper eller minska antalet lektioner om antalet deltagare är tre eller färre, samt att ändra tiden för en Aktivitet eller boka om till en likvärdig Aktivitet vid lågt deltagarantal.

Trygghetspaket

- 5.1.9 Kunden kan antingen vid Bokningen eller när som helst i tiden fram till hyrestillfället beställa ett trygghetspaket för att undvika ersättningsskyldighet vid olyckor eller stöld av hyrd utrustning ("Trygghetspaketet").
- 5.1.10 Om tjänsten Utkörning har bokats av Kund kan Trygghetspaketet köpas i samband med bokningen av Utkörningen eller senare genom att kontakta Idre Fjälls bokningsavdelning via telefon eller mejl fram till och med dagen innan Ankomstdagen.
- 5.1.11 Trygghetspaketet befriar Kunden från ansvar för kostnader vid skador på hyrd utrustning som uppstått till följd av olycka samt vid stöld.
- 5.1.12 Vid stöld av utrustning måste Kunden göra polisanmälan och uppvisa denna hos Sportuthyrning Torget.
- 5.1.13 Skador som orsakats genom oaktsamhet eller vårdslös hantering av utrustningen täcks inte av Trygghetspaketet.
- 5.1.14 Trygghetspaketet kan senast läggas till vid utlämningsstillfället om bokad utrustning hämtas från Sportuthyrningens lokaler.

6 STÄDNING, NYCKLAR OCH UTCHECKNING

- 6.1 I de fall Avresestädning inte ingår i Bokningen åligger det Kunden att själv utföra erforderlig städning av boendet i enlighet med de städanvisningar som framgår på Idre Fjälls hemsida www.idrefjall.se/in-och-utcheckning/ och den informationsbroschyr som finns i boendet vid ankomst.
- 6.2 Det åligger Kunden att försäkra sig om att denna tagit del av städanvisningarna. Om Kund av någon anledning inte skulle hitta städanvisningarna i boendet eller på Idre Fjälls hemsida åligger det Kunden att höra av sig till Stugservice för att få hjälp med att hitta anvisningarna.
- 6.3 Av Kund utförd städning bedöms på objektiva grunder och utifrån de kriterier som framgår av städanvisningarna. Utebliven och/eller undermåligt utförd städning såsom exempelvis ej utförd disk, ej tömda sopor, ej städade toaletter och badrum eller ej dammade ytor, och kan medföra en tillkommande avgift motsvarande Idre Fjälls kostnader för att låta städfirma utföra kvarvarande städning. Avgiften uppgår till minimalt 3 000 SEK och maximalt 30 000 SEK och bestäms i proportion till boendets storlek och det kvarvarande behovet av städning.
- 6.4 I samband med Kundens städning av sitt boende ska Kunden genomföra en digital egenkontroll av städningen genom Selfcheck. Åtkomst till Selfcheck sker digitalt via Kundens mobiltelefon eller annan enhet med internetåtkomst.
- 6.5 Kunden får tillgång till Selfcheck genom QR-kod i boendet eller via länk i bokningsbekräftelsen, SMS eller e-post. Kunden ska följa de anvisningar som framgår av Selfcheck vilka bland annat innefattar att gå igenom en digital checklista över boendets skick samt dokumentera boendet genom uppladdning av bilder.
- 6.6 Inskickat material via Selfcheck granskas av Idre Fjälls personal. Eventuella skador, brister eller undermålig städning som framgår av det inskickade materialet hanteras enligt Idre Fjälls gällande rutiner och dessa Villkor.
- 6.7 Kostnader för åtgärdande av skador, brister eller undermålig städning debiteras Kunden i enlighet med vad som framgår av punkten 6.3 ovan och 11.1 nedan samt Villkoren i övrigt. Kunden kommer att underrättas skriftligen om eventuella krav.
- 6.8 Kunden ansvarar för att ha tillgång till en fungerande mobiltelefon eller annan enhet med kamera och internetuppkoppling vid utcheckning. Idre Fjäll tillhandahåller Wi-Fi i de boenden där sådant finns tillgängligt. Om Kunden på grund av tekniskt fel eller störning i Idre Fjälls system inte kan genomföra en egenkontroll via Selfcheck ska Kunden utan dröjsmål kontakta Stugservice för alternativ hantering. Idre Fjäll ansvarar inte för tekniska störningar hänförliga till Kundens egen utrustning eller internetuppkoppling.
- 6.9 Om egenkontrollen via Selfcheck inte genomförs, genomförs ofullständigt eller om de inskickade bilderna är otydliga eller saknas, anses boendet inte vara korrekt avlämnat. Idre Fjäll kommer i sådana fall att utföra en fysisk besiktning av boendet, vilken kan komma att debiteras Kunden med en avgift om 600 SEK.
- 6.10 Utöver vad som framgår av punkten 6.9 ovan kan Kunden även komma att debiteras för Idre Fjälls kostnader för att åtgärda eventuella skador, brister eller undermålig städning som noteras i samband med besiktningen av boendet i enlighet med vad som övrigt framgår av punkten 6.3 ovan och punkten 11.1 nedan samt Villkoren i övrigt.

- 6.11 Om Selfcheck inte är tillgänglig eller annars inte fungerar på grund av tekniskt fel eller driftstörning hänförlig till Idre Fjälls system ska Kunden inte drabbas av negativa konsekvenser till följd av detta förutsatt att Kunden snarast kontaktar Stugservice för alternativa anvisningar. Idre Fjäll ansvarar i sådana fall för att inom skälig tid tillhandahålla ett alternativt sätt att genomföra utcheckningen.
- 6.12 De bilder och uppgifter som Kunden lämnar genom Selfcheck behandlas i enlighet med Idre Fjälls integritetspolicy och Dataskyddsförordningen (GDPR). Materialet används uteslutande för att bedöma boendets skick vid utcheckning och sparas inte längre än vad som är nödvändigt för detta ändamål.
- 6.13 Samtliga nycklar till det bokade boendet ska återlämnas vid utcheckning. Ej återlämnade nycklar debiteras med 800 SEK per nyckel. Detta gäller ej nyckel till skidbod, som ska hänga kvar i boendet innanför dörren.

7 BETALNING

Betalning vid online-bokningar

- 7.1.1 Idre Fjäll använder Kustom Checkout, som är en oberoende kassalösning tillhandahållen av Kustom AB ("Kustom"), för att hantera köp i vår butik. Kustom tillhandahåller kassans tekniska funktion, inklusive visning av tillgängliga betalalternativ. Kustom är inte en bank och behandlar inte betalningar direkt utan tillhandahåller endast gränssnittet som visar de tillgängliga betalmetoder Kunden kan välja.
- 7.1.2 När Kunden genomför ett köp väljer Kunden betalmetod i kassan. Betalningen hanteras av den externa betaltjänstleverantör Kunden väljer, och Kunden omdirigeras för att slutföra betalningen (exempelvis Klarna eller Swish). Tillgängliga betaltjänster framgår i kassan. Tillgängliga betaltjänster kan variera beroende på vilket land Kunden befinner sig i.
- 7.1.3 Bokningen registreras som full betald hos Idre Fjäll när Kunden godkänt köpet genom vald betaltjänst.
- 7.1.4 Genom att klicka på "Betala köp" godkänner Kunden Idre Fjälls villkor samt Kustoms användarvillkor och bekräftar att Kunden tagit del av Kustoms integritetspolicy. För betalningen gäller även villkoren hos vald betaltjänstleverantör (exempelvis Klarna eller Swish).

Betalning för Grupper och telefonbokningar

- 7.1.5 Betalning sker via Kustom Checkout, om inget annat överenskommits. Tillgängliga betalningsalternativ bestäms av Kustom Checkout.

- 7.1.6 Vid betalning med Kustom Checkout skickar Idre Fjäll ett sms med en länk till det mobilnummer som Kunden uppgett. Bekräftelsen skickas till angiven e-postadress först när Kunden godkänt sitt köp genom vald betaltjänst.
- 7.1.7 Fakturabetalning är endast möjlig för Grupper eller vid telefonbokning och medför en administrativ avgift.
- 7.1.8 Vid bankgirobetalning delas fakturan upp i del- och slutbetalning.
 - a) Första delbetalningen, motsvarande tjugo (20) procent av det totala bokningsbeloppet, ska vara mottagen senast tio (10) dagar efter bokningstillfället.
 - b) Slutbetalning ska vara mottagen senast fyrtio (40) dagar före Ankomstdagen.
- 7.1.9 Vid bokning senare än sextioen (61) dagar före Ankomstdagen ska hela beloppet betalas omgående.
- 7.1.10 OCR-nummer ska alltid anges vid bankgirobetalning.
- 7.1.11 Idre Fjäll skickar inte betalningspåminnelser eller betalningsbekräftelser. Full betalning krävs för tillträde till boendet.
- 7.1.12 Vid utebliven del- eller slutbetalning kan Idre Fjäll avboka Bokningen. Gästen underrättas skriftligen om avbokningen och förlorar rätten till boendet utan återbetalning av eventuellt redan erlagd betalning.

8 AVBESTÄLLNINGSSKYDD

- 8.1 Avbeställningsskydd gäller vid ombokningar och avbokningar i enlighet med vad som framgår under respektive avsnitt nedan (se avsnitt 9 och 10 nedan).
- 8.2 Avbeställningsskyddet kostar 350 SEK per boende (stuga, lägenhet, hotellrum, campingplats), eller 150 SEK per person vid vissa Arrangemang.
- 8.3 Avbeställningsskydd kan enbart tecknas vid bokningstillfället och gäller vid händelse av;
 - a) Dödsfall, sjukdom eller olycksfall som drabbat Kunden själv, dennes make/maka, sambo, familj eller Gäster.
 - b) Inkallelse till krigsmakt eller civilförsvar av Kund.
 - c) Allvarliga händelser utanför Kundens kontroll som inte kunnat förutsetts vid bokning (exempelvis omfattande eldsvåda, översvämning, uppsägning av arbete – ej varsel – eller indragen semester).
- 8.4 För återbetalning behöver Kunden kunna styrka förekomsten av de omständigheter som uppräknas i punkten 8.3 a-c genom intyg från exempelvis läkare, myndighet, arbetsgivare eller försäkringsbolag.

9 OMBOKNING

- 9.1 Ombokning är möjlig förutsatt att Avbeställningsskydd har köpts.
- 9.2 Om Avbeställningsskyddet används för Ombokningen behåller Idre Fjäll alltid hela kostnaden för skyddet.
- 9.3 Ombokning avser ändringar av exempelvis Kund, Gäster, Ankomstdag, Avresedag, boendetyp eller antal personer under samma Säsong. Om Kund vill göra en ombokning till annan Säsong hänvisas Kund till att göra en formell Avbokning och därefter göra en ny bokning.
- 9.4 Ändring av namn på Kund eller Gäster sker utan avgift. Idre Fjäll förbehåller sig rätten att neka ändring av namn på Kund eller Gäster vid särskilda skäl. Ändringar av tillval och tilläggsbeställningar kan ske kostnadsfritt fram till fyra (4) dagar före ankomst.
- 9.5 Ombokning förutsätter tillgänglighet och eventuell prisdifferens debiteras eller krediteras enligt gällande priser vid tidpunkten för ombokningen.
- 9.6 Kostnad för ombokning beräknas enligt följande:
 - a) Vid 7 dagar eller färre kvar: 70 procent av Priset för Bokningen.
 - b) Vid 8–20 dagar kvar till ankomst: 20 procent av Priset för Bokningen.
 - c) Vid mer än 21 dagar före ankomstdatum behåller Idre Fjäll endast kostnaden för Avbeställningsskyddet.
- 9.7 Vid ombokning till ett dyrare boende ska Kunden betala mellanskillnaden samt eventuell ombokningsavgift.
- 9.8 Vid ombokning till ett billigare boende erhåller Kunden mellanskillnaden, med avdrag för ombokningsavgift, som tillgodokvitto.
- 9.9 Vid en ombokning behöver ett nytt Avbeställningsskydd läggas till om Kunden vill att skyddet ska gälla för den nya Bokningen.
- 9.10 För ombokning och ändring för Grupper se ”Tillägg till bokningsvillkor” på Idre Fjälls hemsida.

10 AVBOKNING

- 10.1 Hur avbokningen ska göras
 - 10.1.1 Avbokning ska göras muntligen eller skriftligen till Idre Fjälls bokningsavdelning.
 - 10.1.2 Vid avbokning ska Gästen alltid ange namn, bokningsnummer och Ankomstdag för Bokningen.

Generellt om avbokning med Avbeställningsskydd

- 10.1.3 Avbokning kan göras fram till och med Ankomstdagen.
- 10.1.4 Vid avbokning med personligt Avbeställningsskydd behåller Idre Fjäll avgiften för Avbeställningsskydd och en administrationsavgift på 350 kr per person jämte avgifter (till exempel om- och avbokningsavgift).
- 10.1.5 Om Avbeställningsskydd köpts för ett boendeobjekt är administrationsavgiften i stället 550 SEK per boende jämte eventuella avgifter (till exempel om- och avbokningsavgift).
- 10.1.6 Om Kund vid avbokning av boende även avbokar alla tjänster och/eller produkter som är bokade tillsammans med boendet täcker Avbeställningsskyddet avbokningskostnaden för hela Bokningen.
- 10.1.7 Vid avbokning av enskilda tillägg, produkter eller Aktiviteter gäller de villkor som framgår under avsnitt 10.6–10.7 nedan.

Avbokning med Avbeställningsskydd under Säsong

- 10.1.8 Utöver vad som gäller generellt för avbokning gäller följande regler vid avbokning under nedan angivna Säsonger.
 - a) Vintersäsong

Bokningar med Ankomstdag från och med den 19 december 2026 till och med den 3 april 2027 samt från och med den 22 december 2027 till och med den 22 april 2028.
 - b) Sommarsäsong

Bokningar med Ankomstdag från och med den 12 april 2026 till och med den 18 oktober 2026 samt från och med den 4 april 2027 till och med den 24 oktober 2027.
 - c) Höstsäsong

Bokningar med Ankomstdag från och med den 19 oktober 2026 till och med den 18 december 2026 samt från och med den 25 oktober 2027 till och med den 21 december 2027.
- 10.1.9 Vid avbokning under Vintersäsong- och Sommarsäsong krävs intyg som bekräftar orsaken till avbokningen om mindre än 40 dagar återstår innan Ankomstdag.
- 10.1.10 Vid avbokning under Höstsäsong krävs intyg om mindre än 21 dagar återstår innan Ankomstdag.
- 10.1.11 Vid avbokning under Sommarsäsong och Höstsäsong tillkommer ej administrationsavgiften på bokningar som pågår under maximalt tre nätter.

Avbokning utan Avbeställningsskydd

10.1.12 Vid avbokning 40 dagar eller tidigare före Ankomstdagen behåller Idre Fjäll tjugo (20) procent av Priset för Bokningen.

10.1.13 Vid avbokning 39 dagar eller senare före Ankomstdagen behåller Idre Fjäll etthundra (100) procent av Priset för Bokningen.

Avbokning vid påbörjad vistelse

10.1.14 Vid avbokning av redan påbörjad vistelse har Kunden inte rätt till någon återbetalning för det redan inbetalda Priset.

10.1.15 Bokningsavgift för uthämtad vinter- eller sommarutrustning samt påbörjad Aktivitet återbetalas endast i de situationer som uppräknas i punkten 8.3 a-c ovan och mot uppvisande av giltigt intyg.

10.1.16 Återbetalning för uthämtad vinter- eller sommarutrustning sker endast för återstående bokningstid och beräknas från det datum som intyget avser förutsatt att utrustningen återlämnats till Idre Fjäll. Intyget uppvisas och utrustningen återlämnas vid närmaste uthyrningsställe.

10.1.17 Återbetalning för påbörjad Aktivitet sker endast för återstående tid. Ersättning utgår inte från tid innan Kunden eller Gästen lämnat meddelande om avbokningen eller innan sjukdomstiden eller motsvarande förhållanden inträffat enligt intyget. Återköp av använda ski-/liftpass sker endast i de situationer som uppräknas i punkten 8.3 a-c ovan och för återstående tid mot uppvisande av giltigt intyg.

10.1.18 Idre Fjäll följer branchorganisationen SLAO:s regler vid eventuell återbetalning av skipass och liftpass vid Driftstopp, se www.slao.se.

10.1.19 Idre Fjäll hänvisar till gällande branschbestämmelser från SLAO avseende bl.a. återbetalning av skipass och liftpass vid Driftstopp samt skid- och cykelåkarregler i SLAO:s lilla gula och SLAO:s lilla gröna, vilka återfinns på SLAO:s hemsida, www.slao.se/fakta/utforsakarens-trafikregler/. Både skid- och cykelåkarreglerna liksom övriga gällande branschbestämmelser som meddelas av SLAO utgör en del av avtalet mellan Idre Fjäll och Kunden samt medföljande Gäster. Vid motstridigheter mellan SLAO:s skid- och cykelåkarregler, övriga branschbestämmelser och dessa Villkor ska dessa Villkor ha företräde.

Avbokning av Aktiviteter och utrustning

10.1.20 Avbeställningsskydd kan inte tecknas enbart för Aktiviteter och/eller utrustning utan endast för Paketresor eller övriga Arrangemang innefattande boende.

10.1.21 Vid avbokning av Aktivitet och utrustning senare än fyra (4) dagar före start debiteras 150 SEK per bokad plats/enhet.

10.1.22 Vid avbokning av Aktivitet och utrustning senare än tjugofyra (24) timmar före start behåller Idre Fjäll hela beloppet.

10.1.23 För förbeställda ski-, spår-, rullskid-, trail- och liftpass kan avbokning ske fram till och med Ankomstdagen, förutsatt att passet inte påbörjats, med återbetalning av inbetald summa.

Avbeställning av förbeställd mat

10.1.24 Avbeställning senare än fyra (4) dagar före Ankomstdagen debiteras med fullt pris för måltiden.

11 AVTALSBROTT

11.1 Idre Fjäll förbehåller sig rätten att omedelbart häva Bokningen samt kräva skadestånd om:

- a) Kunden ej erlagt full betalning enligt Bokningen.
- b) Kund eller Gäst agerar i strid med dessa Villkor.
- c) Kund eller Gäst agerar i strid med Bokningen.
- d) Kund eller Gäst uppträder hotfullt eller på annat sätt utsätter Idre Fjälls personal eller andra boenden och besökare på Idre Fjäll för allvarliga störningar.
- e) Kund eller Gäst begår skadegörelse eller på annat sätt genom vårdslöshet utför åverkan på boendet och/eller området kring boendet.
- f) Boendet används i strid med överenskommet ändamål.

11.2 Om Idre Fjäll hävt Bokningen på grund av någon av de skäl som anges i punkterna 11.1 a-f ovan är Kund och Gäst skyldiga att omedelbart lämna boendet och kringliggande område utan rätt till kompensation eller återbetalning.

11.3 Idre Fjäll förbehåller sig även rätten att neka framtida bokningar för Kund och/eller Gäst vid upprepade eller allvarliga överträdelser av punkterna 11.1 a-f ovan.

11.4 Idre Fjäll har rätt till ersättning för all skada som Kund och/eller Gäst orsakat Idre Fjäll genom överträdelse av punkterna 11.1 a-f ovan.

12 REKLAMATION, AVHJÄLPANDE, PRISAVDRAG MED MERA

- 12.1 Om boendet inte motsvarar det skick som framgår av Bokningen ska Idre Fjäll avhjälpa felet inom skälig tid. Idre Fjäll är dock inte skyldigt att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpan det skulle medföra oproportionerliga kostnader för Idre Fjäll. Om Idre Fjäll inte avhjälper felet kan Kunden ha rätt till prisavdrag och/eller skadestånd. Är felet väsentligt har Kunden, förutsatt att avhjälpan ej skett, även rätt att omedelbart frånträda Bokningen. Med väsentligt fel avses fel som på ett avgörande sätt påverkar Kundens vistelse såsom avvikande antal bäddar eller dylikt.
- 12.2 Ifall boendet är bristfälligt städat vid Kundens ankomst ska Kunden omedelbart anmäla detta per telefon till Stugservice på telefonnummer 0253-413 14. Idre Fjäll utger inte någon kompensation vid bristfällig städning av boendet vid ankomst.
- 12.3 Klagomål avseende synliga brister i boendets standard, läge och övriga beskafterheter ska framföras till Idre Fjälls Stugservice på telefonnummer 0253-413 14 så snart det kan ske vid ankomst, dock senast klockan 12:00 dagen efter Ankomstdagen.
- 12.4 Klagomål avseende brister som först uppstår eller framträder under vistelsen ska framföras så snart det kan ske med hänsyn till omständigheterna, dock senast klockan 12:00 dagen efter det att bristen upptäckts eller borde ha upptäckts.
- 12.5 Om Kunden underlåter att framföra klagomål i rätt tid förlorar Kunden rätten att göra gällande påföljder, såsom prisavdrag och/eller hävning, till följd av bristen.
- 12.6 Klagomål som framförs efter ovan angivna frister ska om möjligt ändå beaktas av Idre Fjäll men ger inte någon rätt till hävning eller kompensation.
- 12.7 Vid tekniska driftstörningar (exempelvis Wi-Fi, digitala dörrlås eller laddstolpe för elbil) utgår ingen kompensation.
- 12.8 Vad gäller reklamationer som ej avser boendet hänvisas Kund eller Gäst till receptionen i centrumbyggnaden.

13 ÖVRIGA ANSVARSFRÅGOR

- 13.1 Om Idre Fjäll, på grund av omständigheter utanför dess kontroll, hindras från att leverera avtalad prestation enligt Bokningen, erbjuder Kunden möjlighet till ombokning eller återbetalning. Undantag gäller för utnyttjade dagar av boendet samt redan förbrukade tjänster och Aktiviteter. Idre Fjäll utger ingen ersättning för ekonomisk skada i ovanstående situationer.
- 13.2 Skador som uppstår på lös egendom tillhörig Kund eller Gäst ersätts av Idre Fjäll under förutsättning att Idre Fjäll orsakat skadan genom vårdslöshet. En förutsättning för att Kund eller Gäst ska ha rätt till ersättning är att Kund eller Gäst anmäler skadan inom 24 timmar från det att Kund eller Gäst upptäckt eller borde ha upptäckt skadan. Skadeanmälan ska göras i reception i centrumbyggnaden.
- 13.3 Idre Fjälls ansvar är, om inte annat följer av tvingande lag, begränsat till Priset för Bokningen. Idre Fjäll ansvarar inte för indirekta skador, såsom förlorad inkomst, utebliven vinst eller andra följdskador.
- 13.4 Ansvarsbegränsningen i denna punkt gäller inte vid personskada eller annan skada som orsakats av grov vårdslöshet eller uppsåt.

- 13.5 Kunden rekommenderas att teckna egen hem- eller reseförsäkring som täcker skador, olycksfall och förlust av egendom under vistelsen.
- 13.6 Idre Fjäll ansvarar inte för kvarglömda eller borttappade föremål.
- 13.7 Vid deltagande i Aktivitet krävs att såväl Kund som Gäst är nyktra. Aktivitetsledaren har rätt att neka deltagande för Kund eller Gäst om det finns misstanke om onykterhet eller om säkerheten på annat sätt kan anses äventyrad. Om en Aktivitet ställs in eller avbryts på grund av onykterhet hos Kund eller Gäst, utgår ingen återbetalning eller annan kompensation. Beslut om att neka deltagande eller avbryta Aktivitet på denna grund fattas av aktivitetsledaren.

14 AVGIFTER FÖR ÖVERTRÄDELSE MED MERA

- 14.1 Laddning av elfordon får endast ske på de platser som särskilt anvisats av Idre Fjäll för detta ändamål. Det är inte tillåtet att ladda elfordon i vanliga enfas eluttag eller på annan plats än de av Idre Fjäll anvisade laddplatserna. Vid överträdelse av denna bestämmelse, exempelvis genom laddning i vanligt enfas eluttag, äger Idre Fjäll rätt att debitera en särskild avgift om 3 000 SEK.
- 14.2 Fastställda regler för rök- och husdjursförbud ska följas. Vid överträdelse av dessa äger Idre Fjäll rätt att debitera en särskild avgift om 3 000 SEK.
- 14.3 Om Idre Fjäll till följd av otillåten laddning eller överträdelse av rök- och husdjursförbudet lider skada som överstiger 3 000 SEK per överträdelse har Idre Fjäll rätt till full ersättning för all uppkommen skada. Den särskilda avgiften om 3 000 SEK för överträdelsen ska i sådant fall avräknas mot det totala skadeståndsbeloppet för respektive överträdelse.

15 FORCE MAJEURE

- 15.1 Båda parter har rätt att frånträda Bokningen om Arrangemanget inte kan tillhandahållas på grund av krigshandlingar, naturkatastrofer, arbetsmarknadskonflikter, längre avbrott i vatten- eller energitillförseln, eldsvåda, beslut från myndigheter, epidemi/pandemi och andra stora sjukdomsutbrott, eller andra liknande omständigheter utanför parternas kontroll, som ingen av parterna skäligen kunnat räkna med eller tagit i beaktande vid tiden för Bokningen och vars
- 15.2 följder inte skäligen kunnat undvikas ("Force majeure-situation").
- 15.3 Part som önskar frånträda Bokningen enligt första stycket ska utan dröjsmål meddela den andra parten om detta så snart parten som önskar frånträda fått kännedom om att en Force majeure-situation inträffat.
- 15.4 Part har inte rätt att frånträda Bokningen om omständigheterna enligt första stycket var allmänt kända vid tidpunkten när avtalet ingicks.

16 HANTERING AV PERSONUPPGIFTER MED MERA

- 16.1 Idre Fjäll behandlar personuppgifter i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR) med externa verktyg. Uppgifterna används för att administrera bokningar, hantera kundkonton ("Mina Sidor") och för att skicka relevant information kring Kundens bokning och vistelse. Se www.idrefjall.se/om-oss/information/GDPR för mer information.

17 TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

- 17.1 Tvist rörande Bokningen regleras av svensk rätt och ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna.
- 17.2 Om ingen överenskommelse nås ska tvisten prövas i svensk allmän domstol.
- 17.3 Tvist mellan Idre Fjäll och Kund kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller Visitas ansvarsnämnd när förutsättningarna för en prövning i dessa nämnder är uppfyllda enligt de regelverk som gäller för dessa.

18 ÖVRIGA BESTÄMMELSER

- 18.1 Merparten av boenden som hyrs ut av Idre Fjäll ägs av tredje part (s.k. "Stugägare") och hyrs ut för Stugägarens räkning. Idre Fjäll upplyser härmed om att delar av boendet kan vara reserverat för Stugägarens eget bruk.
- 18.2 Kartor och ritningar som tillhandahålls av Idre Fjäll är ungefärliga och ska endast användas som vägledning. Idre Fjäll ansvarar inte för eventuella avvikelser i av Idre Fjäll tillhandahållna kartor och ritningar.
- 18.3 Idre Fjäll reserverar sig för eventuella förseningar vid incheckning på grund av oförutsedda händelser relaterade till boendet eller omständigheter utanför Idre Fjälls kontroll. Förseningar vid incheckning berättigar inte Kunden till kompensation.
- 18.4 Byggnads- och markarbeten kan förekomma inom Idre Fjälls område. Sådana arbeten utförs i huvudsak under ordinarie arbetstider på vardagar och kan medföra buller eller andra störningar. Störningar från sådana arbeten medför inte rätt för till kompensation eller avbokning. Idre Fjäll har dock som målsättning att om möjligt erbjuda alternativ lösning om Kunden vistelse påverkas i väsentlig omfattning.

- 18.5 Under vistelsen kan fotografering och filmning ske av Idre Fjälls Aktiviteter, anläggningar och faciliteter. Materialet används i första hand för att dokumentera Idre Fjälls verksamhet. I vissa fall kan bilder och filmer komma att användas i Idre Fjälls marknadsföring, till exempel på hemsida, i tryckt material eller i sociala medier. Idre Fjäll strävar efter att endast använda bilder där enskilda personer inte står i fokus. Om Kund eller Gäst önskar delta i mer framträdande bilder eller filmer för marknadsföring, inhämtas ett särskilt samtycke på plats. Den som inte vill förekomma på bild eller film kan meddela detta till personalen när som helst under vistelsen. Idre Fjäll respekterar alltid sådana önskemål.
- 18.6 Genom Bokningen godkänner Kunden att Idre Fjäll eller annan part använder externa verktyg för att skicka information med relation till Bokningen eller vistelsen till Kunden.

19 RESEGARANTI

- 19.1 Med resegaranti avses ett skydd mot ekonomisk skada som kan drabba resenärer till följd av insolvens hos arrangörer av Paketresor. Resenären kan då ansöka om ersättning ur resegarantin och få återbetalning i den utsträckning som paketreseavtalet inte fullgörs till följd av Arrangörens insolvens. Ansökan om ersättning ska ha inkommit till Kammarkollegiet (jfr. avsnitt 20 nedan) senast tre månader efter det att resan skulle varit genomförd.

20 RESENÄRENS RÄTTIGHETER VID BOKNING AV SAMMANSATTA RESETJÄNSTER (S.K. PAKETRESA)

- 20.1 I de fall Kunden bokat en kombination av resetjänster utgör Arrangemanget en Paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302. Kunden omfattas således av gällande regler för paketresor, vilka återfinns i paketreselagen (2018:1217). Idre Fjäll kommer att ansvara fullt ut för att Paketresan som helhet fullgörs korrekt. Dessutom har Idre Fjäll, enligt lag, ett skydd för att återbetala Kundens betalningar och, när transport ingår i Paketresan, säkerställa Kundens hemtransport om Kunden hamnar på obestånd.
- 20.2 Kunden ska få all väsentlig information om Paketresan innan de ingår paketreseavtalet.
- 20.3 Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs korrekt.
- 20.4 Kunden får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt där de kan komma i kontakt med Arrangören eller resebyrån.
- 20.5 Kunden får överlåta Paketresan till en annan person, med skäligt varsel och eventuellt mot en extra kostnad.

- 20.6 Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepriser), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt i alla händelser senast 20 dagar före paketresans början. Om priset höjs med mer än 8 % av priset på Paketresan får Kunden säga upp avtalet. Om arrangören förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.
- 20.7 Kunden kan säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon annan av Paketresans väsentliga delar än priset ändras avsevärt. Om den näringsidkare som ansvarar för Paketresan ställer in Paketresan före Paketresans början har Kunden rätt till återbetalning och ersättning, i förekommande fall.
- 20.8 Kunden kan under exceptionella omständigheter säga upp avtalet före Paketresans början utan att betala en avbokningsavgift, till exempel vid allvarliga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt skulle påverka Paketresan.
- 20.9 Kunden kan när som helst före Paketresans början säga upp avtalet mot en skälig och motiverad avbokningsavgift.
- 20.10 Om betydande delar av Paketresan inte kan tillhandahållas enligt avtalet efter Paketresans början måste lämpliga alternativa arrangemang erbjudas utan extra kostnad. Kunden får säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift om tjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet och detta väsentligen inverkar på Paketresans fullgörande och Arrangören inte avhjälper problemet.
- 20.11 Kunden har också rätt till prisavdrag och/eller skadestånd om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt.
- 20.12 Arrangören måste tillhandahålla stöd om Kunden befinner sig i svårigheter.
- 20.13 Om Arrangören hamnar på obestånd kommer betalningarna att återbetalas. Om Arrangören hamnar på obestånd efter Paketresans början och om transport ingår i Paketresan, säkras Kundens hemtransport av garantin.
- 20.14 Idre Fjäll har tecknat skydd vid obestånd hos Nordic Guarantee Försäkrings AB. I det fall avtalet inte tillhandahålls på grund av Idre Fjälls insolvens kan Kunden kontakta denne eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Stockholm, 08-700 0800, registratur@kammarkollegiet.se.