

Köp- och bokningsvillkor

Gäller från och med 29 oktober 2026

Företagsuppgifter

Plaza i Västerås AB – Hotel Plaza och Hotel Esplanade

Organisationsnummer: 556882-2513

Adress: Kopparbergsvägen 10, 722 13 Västerås

E-post: info@plazavasteras.se

Webbplats: www.plazavasteras.se och www.esplanadevasteras.se

1. Allmänt och villkorens omfattning

Dessa villkor gäller när en konsument bokar hotellrum eller köper hotellpaket, evenemang, provningar och andra upplevelser av Plaza i Västerås AB ("Plaza" eller "Esplanade"), via vår webbplats, annan distanskanal eller direkt hos oss. Genom att slutföra en bokning eller ett köp godkänner du villkoren.

De uppgifter och särskilda villkor som visas för det valda rummet, priset, paketet eller arrangemanget vid bokningstillfället utgör en del av avtalet. Om ett särskilt villkor avviker från dessa allmänna villkor gäller det särskilda villkoret för den aktuella bokningen.

2. Utbud och priser

Utbud, innehåll och tillgänglighet framgår av informationen vid bokningen. Samtliga priser anges i svenska kronor (SEK) inklusive moms, om inget annat tydligt anges. Eventuella obligatoriska avgifter redovisas innan bokningen slutförs.

3. Bokning och avtal

Du ansvarar för att uppgifterna i bokningen är korrekta. Avtalet blir bindande när bokningen har slutförts och du har fått en bokningsbekräftelse, eller när en bokning som görs på plats har bekräftats av oss. Kontrollera bekräftelsen och kontakta oss omgående om något är fel.

Vid bokning via en extern bokningsplattform kan plattformens egna villkor också gälla. Bokningsbekräftelsen visar vem du har ingått avtal med och vart frågor om bokningen ska riktas.

4. Betalning

Tillgängliga betalningssätt visas vid bokningen eller meddelas på plats. Betalning ska ske vid den tidpunkt och på det sätt som anges i bokningsbekräftelsen. Vid betalning via en extern betalpartner gäller även den partners villkor.

5. Hotellrum

Bokningen gäller det datum, den rumstyp, det antal gäster och det innehåll som framgår av bokningsbekräftelsen. Önskemål om exempelvis ett visst rum eller läge är inte garanterade om de inte uttryckligen har bekräftats skriftligen av oss.

In- och utcheckningstider samt annan praktisk information framgår av bokningsbekräftelsen eller informationen för hotellet. Gästen ska följa hotellets ordnings- och säkerhetsregler. Giltig legitimation kan begäras vid incheckning.

6. Avbokning, ombokning och utebliven ankomst

Möjligheten att avboka eller ändra en hotellbokning styrs av villkoren för det pris eller erbjudande som valdes vid bokningen. Där framgår sista tidpunkt för kostnadsfri avbokning och vilken avgift som annars tas ut. Ett pris som anges som ej återbetalningsbart kan inte avbokas eller ändras med återbetalning.

Avbokning eller ändring ska göras via den kanal där bokningen gjordes eller direkt till oss när bokningen gjorts hos Plaza. Begär alltid en bekräftelse på avbokningen. Vid utebliven ankomst har Plaza rätt att debitera enligt villkoren för den aktuella bokningen.

Det finns ingen lagstadgad ångerrätt för hotellvistelser eller andra fritidsaktiviteter som ska utföras en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod. Din rätt att avboka eller ändra följer därför av bokningsvillkoren.

7. Hotellpaket

För hotellpaket gäller de datum, det innehåll och de avbokningsvillkor som anges vid bokningen. Delar som ingår i paketet kan ha begränsad tillgänglighet och särskilda tider. Om paketet anges som bindande eller ej återbetalningsbart medges ingen återbetalning vid avbokning eller uteblivet deltagande, om inte tvingande lag ger rätt till annat.

8. Evenemang, shower och provningar

För evenemang, shower, provningar och andra tidsbestämda upplevelser gäller den dag, tid, plats och det innehåll som anges vid bokningen. Bokningen är bindande enligt de särskilda villkor som visas före köpet. För arrangemang där alkohol serveras gäller angiven åldersgräns, och legitimation kan krävas.

9. Ändringar eller inställt arrangemang

Om Plaza ställer in en bokad vistelse eller ett arrangemang kontaktar vi berörda kunder så snart som möjligt och erbjuder, beroende på omständigheterna, återbetalning eller ett likvärdigt alternativ. Vid en väsentlig ändring informerar vi kunden och hanterar bokningen i enlighet med tillämplig lag och det aktuella avtalet.

10. Gästens ansvar

Den som gör bokningen ansvarar för bokningen och för att samtliga gäster känner till och följer villkoren. Gästen ansvarar för skador som gästen eller någon i gästens sällskap orsakar genom uppsåt eller vårdslöshet. Plaza kan avvisa en gäst som allvarligt stör ordningen, äventyrar säkerheten eller bryter mot lag eller hotellets regler; betalningsansvaret bedöms då enligt omständigheterna och tillämplig lag.

11. Fel, reklamation och återbetalning

Om något inte stämmer ska du kontakta oss så snart som möjligt, helst under vistelsen eller arrangementet, så att vi får möjlighet att rätta till felet. Reklamation görs till info@plazavasteras.se och bör innehålla bokningsnummer, kontaktuppgifter och en beskrivning av problemet.

Om Plaza eller Esplanade inte kan leverera den bokade tjänsten enligt avtalet hanteras rättelse, prisavdrag, ersättningsalternativ eller återbetalning utifrån felets art, det aktuella avtalet och tillämplig lag. Godkänd återbetalning sker normalt till samma betalningssätt som användes vid köpet.

12. Personuppgifter

Plaza i Västerås AB är personuppgiftsansvarigt för den behandling av personuppgifter som sker i samband med bokning, betalning, vistelse och kundkontakt. Uppgifterna behandlas enligt gällande dataskyddslagstiftning och vår integritetspolicy, där du kan läsa om ändamål, lagringstid, mottagare och dina rättigheter.

13. Omständigheter utanför vår kontroll

Plaza i Västerås AB ansvarar inte för underlåtenhet eller försening som beror på en omständighet utanför vår rimliga kontroll och som vi inte skäligen kunnat förutse eller undvika. Detta begränsar inte rättigheter som följer av tvingande konsumentlagstiftning.

14. Tillämplig lag och tvist

Svensk lag tillämpas. Om vi inte kan lösa en tvist tillsammans kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), arn.se. Plaza följer ARN:s rekommendationer. Tvist kan även prövas av svensk allmän domstol.

15. Kontakt

Frågor om bokningar, avbokningar eller reklamationer skickas till info@plazavasteras.se.

Ange gärna bokningsnummer för snabbare hantering.