

ALMINNELIGE KUNDEVILKÅR

1. INNLEDNING

- a. Disse alminnelige kundevilkårene gjelder for kunder som kjøper heiskort, overnatting og/eller andre varer og tjenester fra Gausta Ski & Resort AS, org.nr. 891 680 422 (heretter kalt «Gausta»). Vilkårene gjelder ikke for kunder som foretar kjøpet som ledd i egen næringsvirksomhet.
- b. Gaustas adresse er Kvitåvatnvegen 372, 3660 Rjukan. Epostadressen er booking@gausta.com. Telefonnummeret er +47 35 09 14 22.
- c. Sammen med kundens bestilling, bekreftet gjennom en ordrebekreftelse, utgjør vilkårene det samlede avtalegrunnlaget for kjøpet.
- d. I tillegg gjelder de norske lover og forskrifter som kommer til anvendelse. F.eks. gjelder pakkereiseloven for «pakkereiser» og «sammensatte reisearrangementer» slik dette er definert i pakkereiseloven kapittel 1. Du finner nærmere vilkår for pakkereiser og sammensatte reisearrangementer i punkt 6 og 7 nedenfor.
- e. Den som foretar bestillingen omtales heretter som «Gjesten». Gjesten og alle i dennes selskap plikter å følge disse vilkårene samt, skivettregler, anvisninger og øvrige bestemmelser som gjelder for den aktuelle varen/tjenesten, samt særskilte bestemmelser som treffes ved behov. Sistnevnte bestemmelser vil typisk bli formidlet gjennom skilting og andre anvisninger på stedet. Gjesten er ansvarlig for at alle i dennes selskap er informert om de nevnte regler og følger disse.

2. BESTILLING

- a. Den som bestiller varer eller tjenester på gausta.com eller Gausta-appen må være minst 18 år.
- b. Ved bestilling av overnatting på hytte/leilighet, må Gjesten være minst 20 år, og står ansvarlig for hytta/leiligheten under hele oppholdet. Legitimasjon må fremvises ved innsjekk på forespørsel. Hvis Gjesten er under 20 år, og det ikke er noen andre i reisefølget som er over 20 år og kan/vil overta Gjestens ansvar, vil nøkler ikke bli utlevert og leiebeløpet ikke bli refundert.
- c. Det er Gjestens ansvar å sette seg inn i viktig informasjon om kjøpet før en bestilling foretas.
- d. Ved gjennomføring av en bestilling vil Gjesten motta en ordrebekreftelse på epost. Det er Gjestens ansvar å kontrollere at opplysningene i ordrebekreftelsen er korrekte. Ordrebekreftelsen skal medbringes ved ankomst (trykt eller på skjerm).

- e. Bestillingen er ikke gyldig uten at korrekt ordrebekreftelse er mottatt av Gjesten. Ved uteblitt ordrebekreftelse bes Gjesten kontakte Gausta på +47 35 09 14 22 eller booking@gausta.com.
- f. “Min side”: Etter bekreftet bestilling vil Gjesten også motta informasjon på e-post om innlogging på “Min side” på gausta.com, hvor ordrebekreftelsen og annen informasjon om bestillingen er tilgjengelig.
- g. Betaling foretas samtidig med bestillingen, innen en nærmere angitt betalingsfrist eller ved ankomst, avhengig av betalingsvilkårene for den aktuelle bestillingen. Hvis betaling ved ankomst kan det påløpe et administrasjonsgebyr.

3. ENDRING OG AVBESTILLING

- a. Vilkårene nedenfor gjelder for enkeltpersoner og mindre grupper. For grupper på flere enn 20 personer eller 10 hotellrom gjelder egne vilkår for endring og avbestilling. Vennligst kontakt Gausta på booking@gausta.com for nærmere informasjon.
- b. Følgende avbestillingsfrister gjelder:
 - Hytter/leiligheter: 14 dager før ankomstdato
 - Gaustablikk Fjellresort: 7 døgn før ankomstdato
 - Gausta Sportell: 7 døgn før ankomstdato
 - Sesongkort: Kan avbestilles frem til kortet aktiveres ved første tur i heisen
 - Skiskole, skiutleie, sykkeluteie og andre heiskort: 7 døgn før første bookede dato
 - Aktiviteter (shuffleboard, padelbane, flytende badstuer, etc.): 48 timer før første bookede dato
 - Booking av bord på restaurant: Se punkt e nedenfor.
- c. Ved avbestilling senere enn fristen plikter Gjesten å betale vederlaget i sin helhet.
- d. Bestillinger kan endres uavhengig av avbestillingsfristen dersom dette er mulig for Gausta. I så fall kan det påløpe et administrasjonsgebyr.
- e. For restauranter gjelder egne regler for endring og avbestilling: Ved grupper på opptil 7 personer er avbestillingsfristen 24 timer i forkant (med mindre noe annet er avtalt i forkant). Avbestilling etter fristen eller «no show» faktureres med 225 kr. per person. Ved grupper på 8 personer eller flere: Se kontrakt/ordrebekreftelse. Vi holder bordet i 15 minutter etter angitt ankomsttid, etter dette ansees reservasjonen som «no show».
- f. Bestillinger foretatt etter avbestillingsfristene nevnt ovenfor, er bindende.
- g. Vi henviser til gjeldende snøgaranti på Gausta.com
- h. Forespørsler om endringer og avbestilling kan gjøres på “Min side” eller sendes til booking@gausta.com.

4. SÆRLIGE VILKÅR FOR OVERNATTING

4.1 Generelt

- a) Vilkårene her i kapittel 4 gjelder kun for overnatting.
- b) Utleieenheten må kun bebos av det antall personer som er avtalt og kun brukes til det avtalte formål.
- c) Mellom klokken 23.00 og 07.00 plikter Gjesten og dennes selskap å holde et lavt støynivå og for øvrig vise hensyn til andres nattesøvn.
- d) Det er røykeforbud på alle våre hotell, hytter og leiligheter. Bruk av åpen ild er heller ikke tillatt.
- e) Skader som påføres hotellet, hotellrom, leilighet eller hytte er Gjestens ansvar. Gjesten og dennes selskap plikter å behandle utleieenheter med inventar og utstyr på en slik måte at skader og unødvendig slitasje ikke oppstår. Slike skader og slik slitasje skal erstattes av Gjesten. Det samme gjelder selvforskyldt utløsning av brannalarm og andre unødvendige hendelser som forårsakes av Gjesten eller noen i dennes selskap. Gausta forbeholder seg retten til å fastsette erstatningen til en rund sum som dekker både skaden/tapet og et rimelig administrasjonsgebyr.
- f) Gausta har rett til å si opp avtaleforholdet med umiddelbar virkning dersom Gjesten eller noen i dennes selskap opptrer med stor sjenanse for omgivelsene og/eller gjør skade på utleieenheten eller området rundt, eller hvis utleieenheten brukes til et annet formål enn avtalt. Når avtaleforholdet sies opp i slike tilfeller, må Gjesten og dennes selskap umiddelbart forlate utleieenheten uten krav på refusjon. I så fall forbeholder Gausta seg retten til å stenge utleieenheten og fjerne Gjesten og dennes selskap sine eiendeler.
- g) Ved uforutsette hendelser som gjør det umulig eller uforholdsmessig byrdefullt for Gausta å levere overnattingstilbudet, kan Gjesten flyttes til en likeverdig eller bedre utleieenhet.
- h) Se for øvrig andre gjeldende regler for hvert enkelt overnattingssted i ordrebekreftelse eller på værelse/enhet.

4.2 Særlig om hytter og leiligheter

- a) Før avreise plikter Gjesten å rengjøre benker, ta oppvask og fjerne søppel og tomgods fra utleieenheten. Nærmere instruksjoner følger i eget skriv. Eventuelt leid sengetøy skal tas av og legges ved siden av sengen før avreise. Før avreise skal også dører og vinduer lukkes.

- b) Dersom instruksene for egen rengjøring og rydding ikke følges, kan Gausta debitere en avgift på NOK 1500 eller mer, avhengig av størrelsen på utleieenheten og graden av mislighold. Det samme gjelder ved brudd på reglene om røyking, bruk av åpen ild og husdyrhold.
- c) Tillegg for sluttrensjøring er obligatorisk ved bestilling og gjennomføres av Gaustas personell. Dette inkluderer imidlertid ikke overflater inne og ute, oppvask eller tømning av søppel og tomgods. Nærmere instruksjoner følger i eget skriv ved ankomst.
- d) Sengetøy og håndklær er obligatorisk og legges til prisen på hytter og leiligheter, og kan justeres etter antall gjester innenfor de ordinære avbestillingsfristene.
- e) Strøm er inkludert i prisen. En halvpose ved er også inkludert. Ved utover dette er ikke inkludert og må bestilles separat.
- f) Husdyr kan kun medbringes på de utleieenheter hvor dette er tillatt, og hvor betaling for dette er avtalt.

4.3 Innsjekk og utsjekk

- a) Følgende tidspunkter gjelder for innsjekk og utsjekk hvis ikke annet er avtalt:
 - Gaustablikk Fjellresort: Innsjekk fra kl. 16.00 på ankomstdagen og utsjekk innen kl. 11.00 på avreisedagen.
 - Gausta Sportell: Innen kl. 16.00 på ankomstdagen vil Gjesten få en SMS med kode for adkomst til utleieenheten. Utsjekk innen kl. 11.00 på avreisedagen.
 - Hytter og leiligheter: Innen kl. 16.00 på ankomstdagen vil Gjesten få en SMS med kode til innsjekkingsrommet og en kode til hytten/leilighetens boks i dette rommet. I boksen ligger informasjonsperm og nøkkel til utleieenheten. I permene finnes adresse, veibeskrivelse og annen viktig informasjon. Innsjekk er fra kl. 16.00 på ankomstdagen. Utsjekk er innen kl. 11.00 på avreisedagen.
 - Heiskort som selges sammen med overnattingen, hentes ut på skipassautomatene på destinasjonen. Skiutstyr og sykler som leies, hentes ut ved ski- og sykkelutleien.

5. SÆRLIGE VILKÅR FOR HEISKORT

5.1 Generelt

- a) Vilkårene her i kapittel 5 gjelder kun for heiskort.
- b) Med mindre annet fremgår er heiskortene gyldige i hele Gausta skisenter. Konkurranseløyper kan være stengt i forbindelse med konkurranse og trening. Gaustabanen er ikke inkludert i heiskortene og må kjøpes separat.

- c) Keycard er obligatorisk til alle typer kort. Barn opptil 7 år trenger likevel ikke keycard, da de har egne barneinnganger ved heisene.
- d) Dersom selve keycardet ikke kjøpes av Gausta, men Gjesten benytter et eksisterende keycard som aktiveres i alpinanlegget, kan ikke alle heiser benyttes til aktivering (dvs. første heistur). Se www.gausta.com/heiskort for hvilke heiser som kan benyttes til aktivering.
- e) Ungdom (8-17 år) og senior (65+ år) kjøper heiskort til redusert pris. Det er alderen på kjøpstidspunktet som gjelder.
- f) Prisen på heiskort følger gjeldende prisliste på www.gausta.com.
- g) Heiskort er personlige og kan ikke benyttes av andre. Brukeren skal kunne legitimere at han eller hun er rettmessig innehaver av kortet.
- h) Brudd på Gaustas regler – herunder overtredelse av Alpinvettreglene – kan medføre bortvisning fra anlegget og inndragning av heiskortet. Misbruk av heiskort kan medføre bortvisning, inndragning, tilleggsavgift og/eller politianmeldelse.
- i) Tapt heiskort erstattes kun med et nytt kort når personlige data er registrert i forbindelse med kjøp av kortet og kortet lar seg sperre. Det kan påløpe administrasjonsgebyr ved utstedelse av nytt kort.
- j) Heiskort som er gyldige i flere dager, gjelder for et sammenhengende antall dager.
- k) Ubrukte heiskort refunderes ikke.

5.2 Særlig om sesongkort

- a) Sesongkort gjelder fra vintersesongens begynnelse til sesongslutt. Tidspunktene kan variere med vær- og føreforhold.
- b) Sesongkortet kan gi Gjesten ulike fordeler, bl.a. rabatter på andre varer og tjenester. Dette tilbudet kan endre seg i løpet av sesongen. Se gjeldende tilbud på www.gausta.com. Tilbudet gjelder kun Gjesten og kan ikke deles/benyttes av andre med mindre det er spesifisert.
- c) Uten foto er sesongkortet ugyldig. Det må være mulig å identifisere holderen på kortet (øyne skal være synlige, ingen skibriller eller lignende).
- d) Sesongkort som ved sesongslutt ikke er aktivert, refunderes ikke.

5.3 Særlig om skisikkerhet

- a) Gjesten og dennes selskap må selv vurdere egne skiferdigheter, eget utstyr, vær- og føreforhold og annet som kan påvirke sikkerheten i bakken, og tilpasse seg etter dette.
- b) Skistoppere/fangremmer er påbudt. Kontrollerer at bindingene er riktig innstilt.
- c) All kjøring utenfor oppmerkede løyper (inkludert i heistraseer og andre traseer som ikke er ment for nedfart) skjer på eget ansvar. Gausta vil understreke at «off piste»-kjøring kan innebære stor risiko for skader som Gausta ikke bærer noe ansvar for.
- d) Det er forbudt å oppholde seg i alpinanlegget utenfor åpningstid. Dette kan medføre livsfare da det pågår anleggsarbeid med snøproduksjon og preparering.
- e) Rusmidler og skikjøring passer ikke sammen.
- f) Ved skader i alpinanlegget kan Skipatrolje kontaktes på +47 41 60 20 30. Ved alvorlig personskade eller ulykke, må du alltid ringe 113.
- g) Den som kjøper heiskort, forplikter seg til å følge Alpinvettreglene. Ved brudd på disse reglene kan heiskort inndras/deaktiveres uten refusjon.

ALPINVETTREGLENE

- Ansvar for å unngå skade: Du må forholde deg på en slik måte at du ikke er til fare for deg selv eller andre. Du skal til enhver tid ha nødvendig kontroll på ski- og snowboardutstyret ditt. Du er ansvarlig for å unngå at utstyret gjør skade på personer eller annet materiell.
- Avpass farten etter forholdene: Du må kjøre kontrollert, avpasse fart og kjøremåte etter ferdighet, terreng, føreforhold og trafikk.
- Vikeplikt: Den som kommer bakfra (ovenfra) har ansvar for å kjøre på en slik måte at en ikke utsetter andre for kollisjon.
- Forbikjøring/utforkjøring: Du kan kjøre forbi en annen skiløper eller snowboarder forutsatt at vedkommende får tilstrekkelig plass for såvel kontrollerte som ukontrollerte bevegelser. Det er forbudt å kjøre rett utfor, unntatt ved organisert trening.
- Starte, kjøre inn i eller svinge oppover i nedfarten: Kjører du inn i eller svinger du oppover i en nedfart, må du påse at dette skjer uten fare for deg selv eller andre. Det samme gjelder for kjøring etter stans.
- Stopp i nedfarten: Med mindre det er absolutt nødvendig, skal du unngå å stoppe i nedfarten på trange steder, under heng eller steder med begrenset oversikt. Etter fall på et slikt sted, skal du bevege deg bort så raskt som mulig.
- Til fots i nedfarten: Er du til fots, må du kun benytte ytterkantene av bakken.

- Respekter skilt og markeringer: Følg skilting, merking og anvisninger. Kjør aldri i bakker eller områder som er skiltet som lukket – dette kan føre til ulykker, skade på utstyr eller i verste fall livsfare.
- Hjelp til ved ulykker: Ved skader har enhver plikt til å hjelpe. Vitner og medvirkende plikter å oppgi personalia.

5.4 Særlig om refusjon ved driftsavbrudd

- a) Ved driftsavbrudd – dvs. når heis-/løypetilbudet ikke kan benyttes, f.eks. på grunn av heisstans – er Gjesten berettiget til en forholdsmessig refusjon for den tid heiskortet ikke kan benyttes, så lenge driftsavbruddet er på minst 30 minutter og utgjør minst 1/3 av heiskortets gyldighetstid. Det gis ikke refusjon for dagskort, halvdagskort eller timekort.
- b) Særlig om refusjon ved kjøp av sesongkort: Sesongkortets gyldighetstid beregnes fra dagen anlegget åpner til dagen det stenger for sesongen. Refusjonskrav behandles etter sesongslutt. Refusjonen er oppad begrenset til 50 % av kjøpesummen og skal ellers tilsvare 50 % av kjøpesummen for tiden anlegget var stengt. Eksempel: Hvis anlegget er stengt 40 % av sesongen, har Gjesten krav på refusjon av 20 % av kjøpesummen.

6. NÆRMERE OPPLYSNINGER OM PAKKEREISER

- a. En pakkereise er en kombinasjon av minst to ulike reisetjenester som gjelder samme reise/ferie og kjøpes samlet fra samme arrangør. Ved tvil om du har bestilt en pakkereise, se definisjonen i pakkereiseloven § 6.
- b. Gausta er ansvarlig for at reisetjenestene som inngår i en pakkereise leveres på en tilfredsstillende måte i henhold til pakkereiseloven kapittel 5. Ved pakkereiser er Gausta også ansvarlig for å yte bistand til reisende i vanskeligheter i henhold til pakkereiseloven § 36. Ved henvendelser til Gausta om pakkereiser, se kontakthinformatjonen i punkt 1.
- c. En pakkereiseavtale kan overdras til en annen Gjest innenfor rammen av pakkereiseloven § 18.
- d. Hvis Gjesten eller noen i dennes selskap oppdager mangler ved en pakkereise, skal Gausta informeres uten ugrunnet opphold.
- e. Eventuelle klager på en pakkereise behandles først internt hos Gausta. Klager kan også rettes til pakkereisenemnda. Hvis Gjesten er bosatt i EU eller et annet EØS-land, kan klagen sendes via Forbruker Europa.
- f. Ved insolvens hos arrangøren, kan Gjesten ha krav på dekning fra Reisegarantifondet, som kan kontaktes via www.reisegarantifondet.no.

7. NÆRMERE OPPLYSNINGER OM SAMMENSATTE REISEARRANGEMENTER

- a. Et sammensatt reisearrangement foreligger når minst to ulike reisetjenester kjøpes for samme reise/ferie, uten at dette utgjør en pakkereise, fordi Gjesten inngår separate avtaler om reisetjenestene med ulike tilbydere (Gausta og en annen leverandør). Ved tvil om du har bestilt et sammensatt reisearrangement, se definisjonen i pakkereiseloven § 7.
- b. Ved sammensatte reisearrangementer er Gausta kun ansvarlig for den del av arrangementet som er omfattet av avtalen med Gausta.
- c. Ved insolvens hos arrangøren, kan Gjesten ha krav på dekning fra Reisegarantifondet, som kan kontaktes via www.reisegarantifondet.no.

8. PERSONVERN

Ved registrering av personopplysninger samtykker gjesten til at Gausta i egenskap av personopplysningsansvarlig benytter opplysningene for å gjennomføre Gaustas forpliktelser overfor gjesten. Ved behov kan det være nødvendig å overføre opplysningene til Gaustas samarbeidspartnere, så som forsikringsselskap, hotell, tog-, fly- og busselskap m.fl. Gausta benytter gjestens opplysninger for å kunne gi informasjon, tilbud og service rundt gjestens bestilte arrangement via e-post, telefon, sms og utsendelser via post. Gjesten kan også bli kontaktet for markedsføring og markedsundersøkelser. For mer informasjon, se Gaustas personvernpolicy (privacy policy) på www.gausta.com.

9. ØVRIGE VILKÅR

- a. Gausta tar forbehold om eventuelle skrivefeil e.l. på nettsider og på annen trykt informasjon.
- b. Innenfor rammen av pakkereiseloven § 19, forbeholder Gausta seg retten til å foreta prisendringer som følge av økte kostnader. Slike prisendringer skal raskt meddeles Gjesten.
- c. Gjesten er selv ansvarlig for å følge opp egne forsikringer som kan bli aktuelle under oppholdet eller på reisen til/fra oppholdet. Gausta kan på forespørsel bidra med dokumentasjon og annet som er nødvendig for forsikringsdekning.
- d. Force majeure: Gausta har intet ansvar for tap/skade eller redusert tjenestetilbud som følge av hendelser utenfor Gaustas kontroll som Gausta ikke kunne regne med da Gjesten gjorde sin bestilling. Hendelser utenfor Gaustas kontroll er f.eks. dårlige vær- og føreforhold, streik, lockout, brann, pandemi/epidemi og annet som gjør det umulig eller uforholdsmessig byrdefullt å oppfylle Gautas forpliktelser. I slike tilfeller kan ikke partene fremme noen krav mot hverandre.
- e. Reklamasjoner: Eventuelle reklamasjoner under oppholdet skal fremsettes straks overfor Gaustas representanter på stedet, så Gausta får rask mulighet til å rette forholdet.

- f. Lovvalg og tvisteløsning: Avtaleforholdet mellom Gausta og Gjesten reguleres av norsk rett. Eventuelle tvister skal søkes løst i minnelighet. Saker som hører hjemme i en offentlig tvisteløsningsnemnd e.l., kan reises der. For øvrig skal tvister løses ved Gaustas lokale verneting.