

Velkommen til Forenom

En guide for komfortabel opphold

forenom



Tusen takk for at du velger Forenoms betjente leiligheter!

Vår høyeste prioritet er å sørge for at du får et komfortabelt opphold. Her er retningslinjene for Forenoms betjente leiligheter.

Hvordan sjekke inn?

Rommet vil være tilgjengelig fra 16:00 på ankomstdagen. Ved valg av en av våre betjente leiligheter, vil inn-sjekk variere mellom nøkkelfri adgang med kode-lås, og innsjekk med fysiske nøkler som hentes på kontor. Du vil finne mer informasjon om nøkler og innsjekk på booking-bekreftelsen sendt til deg på e-post.

Nøkler

Dersom du velger en leilighet med fysisk nøkkel-system, hentes nøkler på spesifisert hentested. Nøkklene vil være tilgjengelig fra kl 16:00 på ankomstdagen via ditt lokale Forenom kontor, eller ved utvalgte sikkerhetskap. Du vil finne mer informasjon om hentested av nøkler på booking-bekreftelsen sendt til deg på e-post.

Nøkkelfri adgang

Dersom du velger å benytte deg av nøkkelfri adgang med kode-lås, vil nøkkel-henting- og levering ikke være nødvendig ved innsjekk eller utsjekk. Nøkkelen vil bli tilsendt på mobilnummer og/eller på e-post angitt i din reservasjon innen kl 16:00 på ankomstdagen.

Nøkkelen vil bli aktivert så snart du mottar den på SMS og/eller e-post, og vil være gyldig til og med utsjekk. Du bruker samme kode for både hoved-inngang og rommet. Du kan sjekke inn når det skulle passe deg- til og med etter midnatt!

Hvordan sjekke ut?

Utsjekk foregår innen kl. 11:00 på den siste dagen av oppholdet. Nøkler må etterlates på innsiden av leiligheten eller i gitte sikkerhetsbokser innen kl. 11:00 på utsjekksdato. Du vil finne mer informasjon om levering av nøkler på booking-bekreftelsen sendt til deg på e-post.

Nøkkelen vil utløpe kl. 11:00, vær vennlig å lukke døren etter deg på vei ut.

Dersom din Forenom leilighet er leid for en bestemt periode, vil den siste dagen av oppholdet være spesifisert i kontrakten. Avtales tidsbestemt leie, må oppsigelse skje skriftlig på e-post til Forenom kundeservice, og utsjekk vil være på den siste dagen av oppholdet kl 11:00.

Hva er romnummeret mitt?

Romnummeret ditt vil bli tildelt sammen med nøkkelen eller nøklene. Hvis romnummeret har endret seg siden du reserverte leiligheten, har vi i så fall gitt deg en identisk leilighet eller et enda større rom. Meldingen med nøkkelen vil også inneholde gateadressen for oppholdet, slik at du enkelt finner fram.

Er du fornøyd med rommet? Forenom inspiserer tilstanden i leiligheten før en ny reservasjon begynner.

 **Har du behov for å bo lengre enn planlagt?**

Har du behov for tidlig innsjekk (fra 14:00) eller sen utsjekk (til 13:00)? Eller trenger du et par ekstra dager?

Du kan enkelt forlenge din reservasjon hos oss! Ta kontakt med vår kundeservice på +47 22 51 02 50. Kontaktinformasjon finner du her: forenom.com/contact/

 **Ytterligere tjenester tilgjengelig**

Glem ikke at du kan gjøre oppholdet ditt enda mer komfortabelt ved å bestille **ytterligere tjenester** fra vår nettbutikk ved bestilling, eller via vår kundeservice etter bestilling. For eksempel **ekstra ukentlig vask, hver tredje dag eller daglig vask** kan bli ordnet for et tillegg i prisen. Du kan også sjekke muligheter for **parkering, overnatting med kjæledyr og frokost service** hos vår kundeservice.

 **Vennligst følg reglene**

Vi håper du får en god natts søvn og at du lar dine naboer nyte freden også. Vennligst respekter dine naboers rett til privatliv og lokalets stille tider. **OBS! Røyking er ikke tillatt i våre lokaler.** Røyking inne på rommet vil medføre en bot på 3000,- NOK for rensing og/eller erstatning av sengetøy, gardiner, tapet osv. Ekstra kostnader medført av brannalarm og uttrykning vil komme i tillegg. **Alle typer ulovlig aktivitet vil resultere i oppsigelse av kontrakten.** Hvis du mistenker ulovlig aktivitet i bygget, vennligst ta kontakt med vår kundeservice umiddelbart. Vennligst les mer om **Forenom Juridiske vilkår.**

nner. Men, hvis du oppdager noe galt (for eksempel inventarskade eller urenheter), vennligst gi oss beskjed omgående. Vi vil sørge for at ditt opphold er så hyggelig og komfortabelt som mulig.

Hva er inkludert i prisen av overnattingen?

Vi tilbyr leiligheter i tre forskjellige kategorier: budsjett, smart og premium. Kategoriene varierer i forhold til standard, design og tjenester inkludert. Du vil finne mer informasjon om kategori på booking-bekreftelsen sendt til deg på e-post.

I starten av oppholdet vil vi sørge for at enkelte basisvarer som toalettpapir og såpe finnes i leiligheten, men merk at påfyll av disse kun vil skje ved ukentlig vask dersom dette er bestilt, mot et lite tillegg i prisen.

Budsjett

Forenoms Budsjett leiligheter passer for deg som ønsker valuta for pengene og ikke stiller høye krav til standard. Leilighetene er komfortable og enkelt møblert. Sengetøy og håndklær er inkludert i prisen.

Smart

Forenom Smart tilbyr behagelige og fullt utstyrte leiligheter med tanke på den hjemmekoselige følelsen. Leilighetene har god standard med tanke på design. Sengene er ferdig oppredd ved ankomst, rene håndklær er inkludert og internett kan benyttes ubegrenset under hele oppholdet.

Premium

Forenom Premium tilbyr høy standard og har flere tjenester inkludert. Leilighetene kjennetegnes ved høy standard og unikt design. Det fullt utstyrte kjøkkenet er moderne utformet og er designet for å få deg til å føle deg som hjemme. Sengene er ferdig oppredd ved ankomst, rene håndklær er inkludert og internett kan benyttes ubegrenset under hele oppholdet. I Premium kategorien er vask av leiligheten annenhver uke og endelig utvask inkludert i prisen.



Ønsker du å bo hos oss igjen? Få den beste prisen på overnatting i vår nettbutikk på forenom.com

Gratis internett?

Selvfølgelig! Brukernavnet er: "Forenom" og passordet er: "Forenom100". Hvis internett ikke kobler seg til automatisk, vennligst bruk en nettleser og søk på www.forenom.com. Dette vil åpne en side som viser en «continue» knapp. Klikk på knappen for å få tilgang til internett.

Hvor mange personer er tillatt i leiligheten?

Venner og familie er alltid velkommen til å besøke deg når du bor hos oss. Legg merke til at det kun er gjester som er navngitt i reservasjonen som kan bo i din leilighet, og at antall mennesker som skal overnatte ikke kan overstige antall sengeplasser.

Hva om jeg må kansellere reservasjonen?

Etter at reservasjonen din hos Forenom er bekreftet, vil du ikke lenger ha mulighet til å avbestille eller endre din reservasjon, med mindre annet er avtalt. Vilårene for kansellering ble vist og akseptert når du bekreftet reservasjonen online.

Det er mulig å endre navn på gjester og/eller deres kontaktinformasjon etter bekreftelse av reservasjonen, men du kan ikke endre datoer eller varighet av reservasjonen din, eller kansellere den med mindre du har kjøpt fleksibel avbestilling.

Gjenglemte eiendeler

Sørg for at du får med deg alle personlige eiendeler før du forlater leiligheten. Da vi har nye gjester som ankommer samme dag, reserverer vi oss retten til å tømme leiligheten for personlige eiendeler du kan ha gjenlemte, vaske, og plassere det på lager på din bekostning (ekskludert mat og andre forbruksvarer som dessverre vil bli kastet). Om mulig, vil dine eiendeler bli levert til det nærmeste lokale kontoret, hvor du kan hente dem under kontorets åpningstid.

Fleksibel avbestilling tilgjengelig

Vi tilbyr våre kunder **fleksibel avbestilling** for uforventede situasjoner. Fleksibel avbestilling dekker avbestilling av oppholdet fram til klokken 16:00 dagen før ankomst. Den tillater deg også å endre dato på reservasjonen, **forutsatt at du informerer oss om endringer innen klokken 16:00 dagen før ankomst**. For mer informasjon, vennligst kontakt vår kundeservice.

Vennligst legg merke til at denne tjenesten kan kun bli kjøpt under bestilling. Den kan ikke bli bestilt etter at reservasjonen har blitt bekreftet og/eller betalt. Den fleksible avbestillingsavgiften vil ikke bli refundert ved kansellering, men prisen for reservasjonen vil bli refundert. Merknad om endringer eller kansellering må gis skriftlig ved å sende en e-post til vår kundeservice.

Når du forlater hjemmet; var oppholdet ditt enkelt?

Direkte tilbakemelding fra våre kunder er ekstremt verdifullt for oss, det gjør oss i stand til å forbedre våre tjenester. Gi tilbakemelding ved å svare på vår SMS-tilbakemelding etter at bestillingen er startet eller etter innkvartering når du mottar en link til vår online undersøkelse. Du kan også gi oss tilbakemelding på våre nettsider www.forenom.com/feedback

Contact us

Finland

Customer service
+358 20 198 3420
Mon - Fri 08.00 - 22.00
Sat & Sun 10.00 - 18.00

Sweden

Customer service
+46 8 120 74 300
Mon - Fri 08.00 - 22.00
Sat & Sun 09.00 - 17.00

info@forenom.se

Norway

Customer service
+47 22 51 02 50
Mon - Fri 08.00 - 24.00
Sat & Sun 13.00 - 20.00

info@forenom.no

Denmark

Customer service
+45 78 79 53 00
Mon - Fri 08.30 - 15.30

info@forenom.dk