

Allmänna och särskilda villkor för paketresor

För resan gäller Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) allmänna villkor överenskomna inom branschen den 28 juni 2018 och arrangörens särskilda villkor, som är angivna nedan. De särskilda villkoren anges med kursiv text.

Researrangören har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna, om tillämpningen av särskilda villkor är motiverade av resans speciella karaktär, speciella bestämmelser om transportsättet (såsom boknings- och försäljningsvillkor för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor på grund av resans speciella karaktär eller speciella omständigheter på resmålet. De särskilda villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären. De allmänna och särskilda villkoren är en del av avtalet.

1. AVTALET

Samtliga uppgifter på vår hemsida som rör din resa ingår i reseavtalet om inte annat avtalats. Kontakta oss om du inte har tillgång till hemsida.

1.1 Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen bekräftat resenärens beställning om inte annat avtalats. Arrangören ska bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål. Ångerrätt gäller inte vid avtal om paketresor. *Avtalet blir bindande för parterna när arrangören har bekräftat resenärens beställning (bokningsbekräftelse) och resenären inom avtalad tid har betalat överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar. Ingående av avtal om kreditköp, betalning mot faktura eller liknande med externt kreditinstitut, likställs i detta avseende med betalning.*

1.2 Huvudresenär är den person i vars namn avtalet har träffats. Huvudresenären anges först i färdhandlingarna eller på annat tydligt sätt. Huvudresenären är betalningsansvarig enligt avtalet. Alla ändringar och eventuellt avbeställning måste ske av huvudresenären. Undantag kan göras om huvudresenären blir allvarligt sjuk och inte kan genomföra ändringen eller avbokningen. Huvudresenären ansvarar för att förse arrangören med korrekta bokningsuppgifter för övriga resenärer som omfattas av avtalet. Eventuell återbetalning sker till huvudresenären. *I de fall betalning har gjorts via ett externt kreditinstituts kassa/ check-out sker återbetalning enligt det externa kreditinstituts instruktioner, vilket kan innebära att återbetalning görs till den som har gjort inbetalningen även om denne inte är huvudresenär.*

1.3 Om resenären är under 18 år och reser utan målsman måste detta uppges vid bokningstillfället. Vissa resor kan kräva åldersgräns som kan vara högre än 18 år. Information lämnas vid bokningstillfället.

1.4 Tiderna för avresa och hemresa i bokningsbekräftelsen är preliminära. Arrangören ska snarast och om möjligt senast 20 dagar före avresan precisera de avgångstider som ska gälla för resan. *För resor med reguljärt flyg kan avgångstider komma att ändras med kort varsel. Om ni behöver boka eget anslutningsflyg till er resa skall ni alltid välja att boka ombokningsbara biljetter. Det förekommer tidtabellsförändringar utanför ErTur's kontroll med kort varsel. Researrangören återbetalar inte kostnader för anslutningsflyg eller andra arrangemang som ligger i anslutning till paketresan vid sådana flygtidsändringar.*

1.5 Arrangören ska lämna allmän information om vad som gäller i fråga om pass och visum.

1.6 Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.

1.7 Anslutningsresa eller specialarrangemang ingår i paketreseavtalet endast om dessa bokats tillsammans och vid ett och samma tillfälle med de tjänster som ingår i paketresan eller om dessa sålts tillsammans med övriga tjänster för ett totalpris.

1.8 Eventuella önskemål eller särskilda tjänster på resenärens begäran ingår i avtalet endast om dessa uttryckligen bekräftats skriftligen av arrangören. *Önskemål garanteras inte.*

1.9 Resenären är skyldig att kontrollera bokningsbekräftelsen/resehandlingarna så snart de erhållits och att alla uppgifter stämmer inklusive att namn är rättstavade och överensstämmer med passet. Eventuella felaktigheter måste påtalas snarast. Arrangören förbehåller sig rätten att ta ut en avgift motsvarande den faktiska kostnaden för att rätta felaktiga uppgifter jämte en skälig ersättning för det merarbete som rättelsen medför. Om felaktighet beror på arrangören eller någon denne anlitat, ska rättelse ske utan kostnad för resenären.

1.10 Huvudresenären ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, epost-adress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resenären.

1.11 För vissa resor krävs ett minsta deltagarantal för att resan ska kunna genomföras. Resenären ska i så fall få tydlig information om detta senast vid bokningstillfället. *Information om minsta antal deltagare finns på vår hemsida, www.ertur.se.*

1.12 Om flygbiljetter är en del av paketresan, ska dessa användas i korrekt ordningsföljd. Resenären kan således inte använda endast en hemresebiljett när både tur och retur bokats eller endast en del av en flygsträcka. Utnyttjas inte biljetten från start, avbokas resterande delar.

1.13 *Avtalad resa börjar alltid med utresan. Resenärer som inte utnyttjar delar av bokad resa eller av någon anledning infinner sig för sent på platsen där resan påbörjas förlorar rätten till resans alla delar och någon återbetalning sker ej.*

1.14 *En ombokning till annan resa eller annat avgångsdatum är att betrakta som en avbokning och en ny bokning.*

2. PRIS OCH BETALNING

2.1 Priset ska anges på ett sådant sätt att hela resans pris tydligt framgår. Priset ska omfatta alla i avtalet ingående tjänster samt obligatoriska tillägg, skatter och avgifter.

2.2 Resenären ska betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet. Tidpunkten beror på *restyp och reslängd, var god se bokningsbekräftelse eller hemsidan.*

2.3 Arrangören får i samband med bokningsbekräftelsen ta ut en första delbetalning (anmälningsavgift). Anmälningsavgiften ska vara skälig i förhållande till resans pris och omständigheterna i övrigt. *Anmälningsavgiftens storlek beror på restyp och reslängd, var god se vår hemsida eller er bokningsbekräftelse. Anmälningsavgiften ska betalas tillsammans med kostnaden för eventuell avbeställningsskydd.*

2.4 Om resenären inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och ta ut skälig ersättning. *Betalningen ska kunna styrkas före avresan.*

2.5 Om inte annat uttryckligen framgår, är resans pris baserat på inkvartering för två personer i delat dubbelrum. Vid inkvartering för endast en person i dubbelrum eller större rum avsett för fler boende än en, har arrangören rätt att ta ut en tilläggsavgift. *Tilläggsavgift tas ut även för inkvartering i enkelrum med hänsyn tagen till prisbilden hos respektive hotell.*

2.6 Arrangören är vidare skyldig att informera resenären om eventuella kostnader som kan tillkomma.

3. RESENÄRENS RÄTT TILL AVBESTÄLLNING

3.1 Resenären har rätt att ändra avtalet om arrangören medger detta. Ändringar i avtalet kan medföra tillkommande kostnader för resenären från arrangören eller annan.

3.2 Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resenären för de kostnader som arrangören drabbas av till följd av avbeställningen. Arrangören kan uppställa skäliga standardiserade avbeställningsavgifter baserade på tidpunkten för avbeställningen. Om arrangören inte har uppställt några standardiserade

avbeställningsavgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.

3.2.1 *För endagars bussresa: Vid avbeställning tidigare än 14 dagar före avresan ska resenären betala anmälningsavgiften plus eventuell evenemangsbiljett som avbokningskostnad. Vid avbeställning därefter men tidigare än 48 timmar före avresan, ska resenären erlägga 50% av resans pris, dock lägst anmälningsavgiften plus eventuell evenemangsbiljett. Sker avbeställning mindre än 48 timmar eller mindre före avresan, ska resenären betala hela resans pris.*

3.2.2 *För bussresa 2 dagar eller mer: Vid avbeställning tidigare än 30 dagar före avresan ska resenären betala anmälningsavgiften plus eventuell evenemangsbiljett som avbokningskostnad. Vid avbeställning därefter men tidigare än 15 dagar före avresan, ska resenären erlägga 50% av resans pris, dock lägst anmälningsavgiften plus eventuell evenemangsbiljett. Sker avbeställning 14 dagar eller mindre före avresan, ska resenären betala hela resans pris.*

3.2.2 *För flygresor (flygbiljett ingår i resan): Vid avbeställning tidigare än 45 dagar före avresan ska resenären betala anmälningsavgiften plus eventuell evenemangsbiljett som avbokningskostnad. Vid avbeställning mellan 45 och 31 dagar före avresan, ska resenären erlägga 50% av resans pris. Sker avbeställning därefter, men tidigare än 15 dagar före avresan, ska resenären erlägga 75% av resans pris. Sker avbeställning inom 14 dagar före avresan, ska resenären betala hela resans pris.*

3.2.3 Avbokning av anslutning, övernattning eller utflyktspaket följer huvudresans avbokningsregler.

3.3 *Paketresor med reguljärt flyg är till viss del inte återbetalningsbara. Skatter och avgifter återbetalas aldrig.*

3.4 *Vårt frivilliga avbeställningsskydd via ERV kostar 6% av resans totalpris, dock minst 150 kr. Resenär som har träffat avtal om avbeställningsskydd har rätt att avbeställa resa enligt nedan. Vid fastställande av resans pris skall i resans pris inte inräknas vad resenären erlagt för avbeställningsskyddet. Vid avbeställning har resenären inte rätt att få tillbaka vad han betalat för avbeställningsskyddet.*

3.4.1 *Avbeställning får ske vid akut sjukdom eller dödsfall som drabbar dig, nära anhörig eller medresenär. Nära anhörig är make/maka/sambo/ registrerad partner, barn, styvbarn, fosterbarn, syskon, föräldrar, styvföräldrar, far-, mor- och svärföräldrar, barnbarn, svärson, svärdotter, svägers och svägerska. Sambors och registrerade partners föräldrar och syskon är i detta villkor att jämställa med svärföräldrar, svägers och svägerska.*

3.4.2 *Avbeställning får ske vid plötslig och oförutsedd händelse som medför att du rimligen inte kan genomföra den planerade resan t.ex. om beviljad semester dras in, om ditt hem drabbas av brand, översvämning eller inbrott eller om ditt husdjur drabbas av allvarlig sjukdom.*

3.4.3 *Villkoren för avbeställningen är att orsaken måste ha uppkommit efter att försäkringen tecknades. Du måste på ett godtagbart sätt kunna styrka orsaken till avbeställningen genom intyg utfärdat av ojävig läkare, polis, arbetsgivare, offentlig myndighet eller liknande. Intyget ska ange orsaken till avbeställningen. Kontakt med intygsgivaren ska ha tagits innan resan skulle ha påbörjats.*

3.4.4 *Vid avbeställning ska detta direkt meddelas ErTur AB innan inbokad anslutning/resa påbörjats. Skadeanmälan ska sedan göras på ERV:s hemsida www.erv.se. Följande handlingar ska bifogas med anmälan: Resehandlingar, biljetter eller annan dokumentation som visar din andel av avbeställningskostnaderna. Intyg som styrker datum och orsak till avbeställningen. T.ex. läkarintyg, polisanmälan eller liknande. ERV ska utbetala ersättningen senast en månad efter du skickat in din skadeanmälan och gett de uppgifter/underlag som ERV behöver. Telefonnummer till ERV: 0771-456918.*

4. RESENÄRENS RÄTT ATT ÖVERLÅTA

AVTALET

4.1 Resenären får överlåta avtalet till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan. Ett sådant villkor kan t.ex. vara att transportföretag eller annan som arrangören anlitar enligt gällande regler ska godta byte av resenä. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen. Underrättelse som gjorts senast sju dagar före avresa anses alltid ha gjorts i skälig tid. *Flygresor som sker med reguljärt flyg är i regel ej möjliga att överlåta.*

4.2 Arrangören får ta ut en skälig avgift för överlåtelsen. Avgiften får inte överstiga kostnaderna som överlåtelsen medför för arrangören. Arrangören ska visa hur kostnaden beräknats.

4.3 Överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga gentemot arrangören eller återförsäljaren för allt vad som återstår att betala för resan och för de extra kostnader som överlåtelsen medför.

5. ÄNDRINGAR FÖRE AVRESAN

5.1 Ändring av avtalsvillkor

Arrangören har rätt att göra ändringar i avtalet förutsatt att arrangören informerar resenären om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium. Om ändringen är obetydlig, t.ex. mindre ändringar av flygtider, har resenären inte rätt till prisavdrag eller skadestånd. Vid väsentliga ändringar av resan ska resenären, om möjligt, erbjudas en alternativ resa eller rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift.

5.2 Ändring av priset

5.2.1 Arrangören får höja priset för resan om höjningen beror på ändringar i bränslekostnader, skatter och offentliga avgifter eller valutakurser.

5.2.2 Resans pris får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av. Rätt till prishöjning föreligger endast om kostnadsökningen sammanlagt överstiger 100 kronor per bokning. *Hos oss gäller 250 kr.*

5.2.3 Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader, av skäl som angivits ovan, minskar med sammanlagt minst 100 kronor per bokning. Arrangören får vid prissänkning göra avdrag för faktiska administrativa kostnader. *Hos oss gäller 250 kr.*

5.2.4 Arrangören ska så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna. Underrättelsen ska innehålla en motivering till ändringen och en uträkning.

5.2.5 Priset får inte höjas och behöver inte heller sänkas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.

5.2.6 Arrangören kan i sina särskilda villkor avstå från rätten att höja priset enligt 5.2.1. I så fall behöver arrangören inte heller sänka priset enligt 5.2.3.

5.3 Resenärens rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift

5.3.1 Om resenären vill säga upp avtalet på grund av en väsentlig ändring, t.ex. om priset höjs med mer än 8% av paketresans totalpris, måste resenären meddela arrangören att avtalet sägs upp inom en av researrangören angiven skälig tid från det att arrangören informerade resenären om ändringen. Gör resenären inte det blir resenären bunden av det nya avtalet.

5.3.2 Om paketreseavtalet sägs upp ska arrangören utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter det att avtalet sades upp återbetala hela resans pris.

5.4 Arrangörens och resenärens rätt att säga upp avtalet vid oundvikliga och extraordinära händelser

5.4.1 Både arrangören och resenären har rätt att säga upp avtalet om genomförandet av paketresan eller transporten av passagerare till resmålet väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära händelser på resmålet eller i dess omedelbara närhet. Med oundvikliga och extraordinära omständigheter avses till exempel allvarliga säkerhetsproblem som krig, terrorism, utbrott av allvarlig sjukdom eller naturkatastrofer. Resenären har i sådana fall rätt att säga upp avtalet utan att betala någon avbeställningsavgift. Om arrangören säger upp avtalet i enlighet med denna punkt har resenären inte rätt till skadestånd. Resenären har i sådana fall rätt till full återbetalning på det sätt som följer av 5.3.2.

5.4.2 Resenären har inte rätt att säga upp avtalet om de oundvikliga och extraordinära händelserna var allmänt kända vid tidpunkten när avtalet ingicks.

5.4.3 För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas. En gällande avrådan från UD ska alltid anses utgöra grund för uppsägning.

5.5 Tidtabellsändringar mm

Eventuella tidtabellsändringar meddelas per e-post, brev, telefon eller SMS till huvudresenären som genom avtalet förbinder sig att underrätta övriga resenärer på bokningen. Vi meddelar anslutningsändringar så snart de är kända, vilket oftast inte är mer än någon dag i förväg.

6. ARRANGÖRENS ANSVAR FÖR PAKETRESANS GENOMFÖRANDE

6.1 Bristande genomförande

Om en resetjänst inte genomförs enligt avtalet ska arrangören avhjälpa felet inom skälig tid. Arrangören är dock inte skyldig att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpan skulle medföra oproportionerliga kostnader. Om arrangören inte avhjälper felet kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2 Väsentliga fel

6.2.1 Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, ska arrangören om möjligt ordna likvärdiga eller minst likvärdiga alternativ utan extra kostnad för resenären. Kan arrangören inte erbjuda detta, får arrangören erbjuda alternativ av lägre kvalitet i förening med skäligt prisavdrag. Resenären får endast avvisa sådana alternativ om dessa inte kan anses vara jämförbara med dem som skulle tillhandahållits enligt avtalet eller om erbjudet prisavdrag inte kan anses vara skäligt.

6.2.2 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.3 Vid fel som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan och som arrangören inte har avhjälpt inom skälig tid får resenären säga upp avtalet och kan även ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.4 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., eller om resenären har sagt upp avtalet enligt 6.2.3 har resenären rätt till likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad om paketresan innefattar transport och resenären befinner sig på resmålet.

7. OM PRISAVDRAG OCH SKADESTÅND

7.1 Prisavdrag utgår inte om arrangören kan visa att felet beror på resenären.

7.2 Resenären har inte rätt till skadestånd om arrangören visar att felet beror på resenären eller på tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänster som ingår i paketresan, eller om felet beror på oundvikliga och extraordinära händelser. *Resenären har inte heller rätt till skadestånd om arrangören visar att felet beror på ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.*

7.3 Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt dessa resevillkor endast om också den som arrangören har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led.

7.4 Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättas om att resan ställts in.

Meddelande om att en resa ställs in ska lämnas senast

- 20 dagar före avresa om resan varar längre än 6 dagar
- 7 dagar före avresa om resan varar mellan 2 och 6 dagar
- 48 timmar innan avresa om resan varar kortare än 2 dagar

7.5 Skadestånd enligt dessa villkor omfattar ersättning för ren förmögenhetsskada, personskada och sakskada. Resenären är skyldig att i möjligaste mån begränsa

skadan. *Skadestånd enligt dessa villkor omfattar ej ersättning för ideell skada.*

7.6 Om inte annan begränsning följer av paketreselagen eller annan tvingande lagstiftning är arrangörens ansvar för skada begränsad till tre gånger paketresans pris. Denna begränsning gäller dock inte vid personskada eller vid skada som orsakats uppsåtligt eller av oaksamhet.

8. REKLAMATION

8.1 Resenären får endast åberopa fel i de avtalade tjänsterna om denne inom skälig tid efter det att denne märkt eller bort märka felet underrättat arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta ska ske snarast och om möjligt på resmålet. Vid fastställande av eventuellt prisavdrag eller ersättning för skador beaktas den tidpunkt då resenären reklamerat om ett sådant meddelande hade inneburit att arrangören kunde ha avhjälpt felet.

8.2 Utan hinder av punkt 8.1 får resenären åberopa fel om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

9. RESENÄRENS ANSVAR UNDER RESAN

9.1 Arrangörens anvisningar

Resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören anlitar. Resenären är skyldig att respektera de ordningsregler som gäller för resan och på resmålet och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet utan att resenären har rätt till ersättning eller återbetalning.

9.2 Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för eventuellt skadestånd i anledning av skada som resenären genom vårdslöshet vållar arrangören.

9.3 Resenärens ansvar för formaliteter

9.3.1 Resenären är själv ansvarig för att iakttäta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som till exempel innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer och försäkring.

9.3.2 Resenären ska för samtliga i paketresan ingående transporttjänster ha avslutat check-in i enlighet med resplan eller annan anvisning från arrangören eller transportören.

9.3.3 Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter, till exempel hemtransport till följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

9.3.4 Resenären ansvarar för att ta del av information som tillhandahållits av arrangören.

9.4 Avvikande från arrangemanget

Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller dennes representant. *Vid avvikelser sker ingen återbetalning av de delar av resan som inte utnyttjats.*

10. ARRANGÖRENS SKYLDIGHET ATT TILLHANDAHÅLLA ASSISTANS

Om resenären befinner sig i svårigheter under resan är arrangören skyldig att utan onödigt dröjsmål ge lämplig hjälp. Sådan hjälp kan till exempel vara information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt stöd. Arrangören har rätt att ta ut en skälig avgift för sådan hjälp om situationen orsakats uppsåtligt eller av oaksamhet från resenärens sida. *Assistans och hjälp kan ske i form av reseledarservice, via lokal samarbetspartner eller via vår jourtelefon beroende på omständigheterna som sådana och resans beskaffenhet.*

11. TVISTLÖSNING

Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet på egen hand. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se, eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>.