EVENTOURAGE

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR PAKETRESOR PRIVATPERSON

Följande villkor reglerar avtalsförhållandet mellan researrangör (i det följande ”arrangören”), och resenär vid köp av paketresa.

1. INLEDANDE BESTÄMMELSER

1.1 VAD ÄR EN PAKETRESA?

1.1.1 Med ”paketresa” avses ett arrangemang som har utformats innan avtal träffas och som består av - transport och - inkvartering eller - någon av dessa tjänster i kombination med någon turisttjänst som utgör en inte oväsentlig del av arrangemanget och som inte är direkt knuten till transport eller inkvartering

1.1.2 Härutöver är det ett villkor, att arrangemanget varar mer än 24 timmar eller inbegriper övernattning samt säljs eller marknadsförs för ett gemensamt pris eller för skilda priser som är knutna till varandra.

1.2 RESENÄRENS ALLMÄNNA SKYLDIGHETER

1.2.1 Resenären ansvarar för att han/hon innehar ett helt och giltigt pass och övriga dokument som är nödvändiga för resans genomförande samt, om förhållandena kräver, visum och erforderliga vaccinationer.

1.2.2 Resenären ska för samtliga i paketresan ingående flygningar ha avslutat check-in i enlighet med resplanen eller annan anvisning.

1.2.3 Resenären ska rätta sig efter de ordningsbestämmelser som föreskrivs av arrangören eller som gäller för de tjänster som ingår i paketresan såsom hotell, flygplatser, transportmedel etc.

1.2.4 Resenären ska alltid uppträda så att medresenärerna inte blir besvärade. Grova överträdelser kan leda till att resenären av arrangören eller av dennes representant avvisas från vidare deltagande i resan. Resenären får i sådana fall själv ombesörja hemtransport samt bära de kostnader som uppkommer i samband härmed.

1.2.5 Resenären ska vid avtalets ingående upplysa arrangören om nationalitet, inbegripet upplysningar om innehav av svenskt eller utländskt pass samt eventuella dubbla medborgarskap, för att arrangören ska kunna uppfylla sin skyldighet att informera om eventuella pass- och visumkrav. Arrangörens skyldighet att informera om pass- och visumkrav gäller endast i förhållande till EES-medborgare.

1.2.6 Resenären ska omgående efter mottagandet noga gå genom bekräftelse, biljetter och övriga resehandlingar och kontrollera att uppgifterna överensstämmer med vad som avtalats och att namn är stavade på samma sätt som i passet. Eventuella felaktigheter ska omgående meddelas arrangören.

1.2.7 Resenären ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e-postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resenären.

1.2.8 Resenären ska följa eventuella av arrangören angivna regler för återbekräftelse av flygningar, som ingår i individuella resor och paketresor utan reseledare. Underlåtelse att återbekräfta medför att berörda flygbolag har rätt att disponera de reserverade platserna, och att resenären således kan förlora rätten att utnyttja resterande flygningar.

1.2.9 Resenären ska löpande hålla sig uppdaterad om avreseplatser och avgångstider, t.ex. genom att omgående efter ankomst till en flygplats uppsöka informationsskärmar och kontakta flygplatspersonal vid tvivel om vilken terminal eller utgång flyget avgår ifrån. Dessa uppgifter ändras ofta, vilket ligger utanför arrangörens kontroll.

EVENTOURAGE

1.2.10 Har resenären inte iakttagit ovanstående skyldigheter, kan han/hon inte framställa krav med verkan mot arrangören, förmedlare eller underleverantör till paketresan för de följdverkningar som resenärens underlåtenhet att följa dessa skyldigheter medför.

1.3 PRIS OCH AVTALADE TJÄNSTER

1.3.1 Uppgifter i broschyrer och kataloger, inbegripet Internet, ingår i avtalet. Uppgifterna är bindande för arrangören, om inte denne uttryckligen i katalogen eller broschyren har förbehållit sig rätten att göra ändringar och resenären har fått information om sådana ändringar innan avtalet ingås.

1.3.2 Resenären ska betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet. Arrangören har rätt att ta ut en första delbetalning i samband med att avtalet träffas (anmälningsavgift). Om resans fulla pris inte betalas vid avtalets ingående, ska resterande belopp betalas vid av arrangören angiven tidpunkt.

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

1.3.4 På destinationsorten kan det förekomma krav på flygplatsavgifter, inträdesavgifter och andra lokala avgifter, som det inte är möjligt att ta betalt för när avtalet ingås, då dessa beror på lokala regler eller på att extra tjänster utnyttjas som inte ingår i avtalet.

1.3.5 Om inte annat uttryckligen framgår, är resans pris baserat på inkvartering i delat dubbelrum. Önskas inkvartering för endast en person har arrangören rätt att ta ut tillägg för enkelrum, oavsett om detta sker efter avtalets ingående eller om det sker som en konsekvens av en efterföljande oförutsedd händelse, t.ex. att medresenär blir sjuk. Eventuellt krav på enkelrumstillägg kommer att faktureras resenären omedelbart efter att arrangören fått information om eller påannat sätt konstaterat ändringen.

1.3.6 En anslutningsresa eller ett specialarrangemang ingår i avtalet endast om dessa sålts eller marknadsförts tillsammans med huvudarrangemanget för ett gemensamt pris eller för skilda priser som är knutna till varandra.

1.3.7 Eventuella särskilda tjänster/prestationer på resenärens begäran ingår i avtalet endast om dessa uttryckligen bekräftats av arrangören.

1.3.8 Om det för en paketresa uppställs ett krav på ett minsta deltagarantal för att resan ska genomföras, ska det av arrangörens marknadsföringsmaterial framgå hur många deltagare som krävs för att resan ska genomföras samt den tidpunkt när resenären senast ska ha fått information om att resan inte blir av. Uppnås inte det minsta antal deltagare, som krävs för att resan ska genomföras, har arrangören rätt att ställa in resan. Resenären har i sådana fall inte rätt till skadestånd.

1.3.9 Arrangören ska innan avtalet ingås upplysa resenären om pass- och visumkrav samt sådana hälsobestämmelser som blir tillämpliga under resan.

1.3.10 Arrangörens skyldighet att informera om vad som gäller ifråga om pass och visum, gäller endast för medborgare i stater inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES). Är inte resenären medborgare i en sådan stat, ansvarar resenären själv för att ta reda på vad som gäller i fråga om pass och visum.

1.3.11 Arrangören ska innan avtalet ingås ge resenären upplysningar om möjligheten att teckna reseförsäkring och/eller eventuell avbeställningsförsäkring/skydd. Avbeställningsförsäkring/skydd kan inte läggas till i efterhand. Om arrangören erbjuder avbeställningsförsäkring/skydd och resenären önskar teckna sådan via arrangören, måste resenären upplysa arrangören om detta senast när avtal om köp av paketresa ingås.

EVENTOURAGE

1.4 AVTALETS INGÅENDE

1.4.1 Avtalet blir bindande för parterna, när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning. Arrangören ska bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål.

1.4.2 Arrangören kan dock i stället bestämma att avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning och resenären inom avtalad tid betalat anmälningsavgift eller, om någon anmälningsavgift inte ska betalas, hela resans pris enligt arrangörens anvisningar. Sådan bestämmelse ska tydligt framgå av arrangörens villkor.

1.4.3 Erlägger resenären inte betalning i enlighet med avtalet, har arrangören rätt att häva avtalet. Vid en sådan hävning har arrangören rätt till betalning av det belopp som resenären skulle ha betalat, om resenären hade avbeställt resan i enlighet med avbeställningsreglerna i avsnitt 3.

2. ÄNDRING AV AVTALET

2.1 PRISÄNDRINGAR

2.1.1 Inträffar kostnadsökningar för arrangören efter det att avtalet enligt 1.4 ovan blivit bindande för parterna, får arrangören höja priset för resan med ett belopp som motsvarar kostnadsökningarna om dessa beror på: - ändringar i transportkostnader, inbegripet bränslepriser, - ändringar i skatter, tullar och avgifter eller avgifter för vissa tjänster, såsom flygplats-, hamn-, landnings- och startavgifter, -ändringar i valutakurser, som används vid beräkning av priset för paketresan.

2.1.2 I sådana fall får priset höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av för genomförandet av avtalet. Om t.ex. en avgift enligt punkt 2.1.1. ovan ökar med 100 kronor för varje resenär får priset höjas med samma belopp.

2.1.3 Rätt till prishöjning enligt ovan föreligger endast om kostnadsökningen överstiger 100 kr.

2.1.4 Priset får inte höjas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen. Arrangören ska så snart som möjligt underrätta resenären om prisändringarna.

2.1.5 Resans pris ska på motsvarande sätt sänkas, om arrangörens kostnader minskar tidigare än 20 dagar före den avtalade avresedagen, av samma skäl som ovan angivits. Vid kostnadsminskning ska priset sänkas endast om kostnadsminskningen överstiger 100 kr.

2.2 ÖVERLÅTELSE AV PAKETRESA

2.2.1 Resenären har rätt att överlåta resan till annan person. Det är dock en förutsättning att den som paketresan överlåts till, uppfyller de av arrangören, vid avtalets ingående, angivna nödvändiga villkoren och kraven för deltagande i paketresan. Rätten att överlåta resan kan helt eller delvis begränsas av arrangören, om en överlåtelse inte är möjlig på grund av villkor som uppställs av underleverantör. Om t.ex. en flygbiljett enligt flygbolagets villkor inte får överlåtas, innebär en överlåtelse av paketresan att resenären inte får någon återbetalning för flygbiljetten och att den, som resan överlåts till, måste köpa en ny flygbiljett. Begränsningar i rätten att överlåta en resa ska alltid tydligt framgå av avtalet.

2.2.2 Resenären och den som paketresan överlåts till ansvarar solidariskt för det belopp som återstår att betala för resan och för samtliga extra kostnader, som följer av överlåtelsen. Härutöver har arrangören rätt till skälig ersättning för det extraarbete som denne har till följd av överlåtelsen.

EVENTOURAGE

2.3 ÄNDRINGAR EFTER AVTALETS INGÅENDE

2.3.1 Resenärens önskemål om ändringar före avresa

2.3.1.1 För ändringar efter avtalets ingående av resans tidpunkt, resmål, hotell, resedeltagare etc. har arrangören, utöver ersättning för de faktiska kostnaderna som ändringen medför, rätt att ta ut en administrativ kostnad.

2.3.1.2 Efter att avtalet blivit bindande är det ofta inte möjligt att göra ändringar i de avtalade tjänsterna. Detta kan gälla för t.ex. kryssningar, flygbiljetter och hotellrum, vilket ska framgå av avtalet. Resenären har vid ändringar därför inte rätt till återbetalning av den del av paketresans pris som utgörs av kostnaden för dessa tjänster.

2.3.2 Arrangörens ändringar/inställande före avresa

2.3.2.1 Om arrangören måste ställa in resan eller om den inte kan genomföras som avtalat, ska resenären snarast möjligt informeras härom.

2.3.2.2 Detta gäller dock inte för ändringar eller avvikelser, som kan anses vara av mindre betydelse för resenären.

2.3.2.3 Om ändringen medför att resans ekonomiska värde blir mindre, har resenären rätt till nedsättning av priset.

2.3.2.4 Är de av arrangören gjorda ändringarna i avtalet väsentliga, eller ställs resan in utan att resenären är skuld härtill, kan han/hon: - häva avtalet och få tillbaka hela det belopp, som han/hon betalat enligt avtalet, eller - delta i en annan paketresa, om arrangören kan erbjuda detta.

2.3.2.5 Resenären ska, inom skälig tid efter att ha tagit emot meddelande om ändring eller att resan ställts in, underrätta arrangören om sitt val.

2.3.2.6 Har ersättningsresan ett mindre värde än den ursprungliga paketresan, ska arrangören betala tillbaka prisskillnaden till resenären.

2.3.3 Arrangörens ändringar efter avresa

2.3.3.1 Pågrund av senare inträffade omständigheter kan det hända att arrangören efter avresa inte kan tillhandahålla delar av de avtalade tjänsterna. I sådana fall ska arrangören erbjuda ersättningsarrangemang.

2.3.3.2 För vissa paketresor, kan det på grund av dessas speciella karaktär vara svårt att förutse det exakta förloppet. Ändrade naturförhållanden, vägomläggningar, politiska händelser m.m. kan medföra att arrangören tvingas göra ändringar i resplanen. Arrangören ska i sådana fall om möjligt erbjuda resenären ersättningsarrangemang. Om ändringen medför en försämring för resenären kan denne ha rätt till skadestånd och/eller prisavdrag.

2.3.3.3 Om ändringar i de avtalade tjänsterna enligt 2.3.3.1 eller 2.3.3.2 beror på omständigheter utanför arrangörens kontroll, som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vilkas följder inte denne heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, har resenären inte rätt till skadestånd. Om ändringar beror på underleverantör som arrangören har anlitat är arrangören fri från skadeståndsskyldighet endast om det beror på en omständighet utanför underleverantörens kontroll.

EVENTOURAGE

3. AVTALETS UPPHÖRANDE

3.1 RESENÄRENS AVBESTÄLLNING AV PAKETRESAN – ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

3.1.1 Resenärens avbeställning av resa ska ske på sätt som anges i avtalet. Om inte annat framgår ska uppsägningen ske skriftligen.

3.1.2 Avbeställningskostnaden är alltid minst 300 kronor per resenär.

3.1.3 I många fall följer av de villkor som gäller för i paketresan ingående tjänster, t.ex. flyg-och evenemangsbiljetter, hotellogi m.m., att dessa inte går att avbeställa. I sådana fall ska resenären, förutsatt att arrangören innan avtalet ingås informerat honom/ henne om villkoren, betala hela kostnaden för den eller de berörda tjänsterna. För övriga i paketresan ingående tjänster, samt om arrangören inte informerat resenären i enlighet med föregående stycke, gäller bestämmelserna i 3.1.4 – 3.1.7.

3.1.4 Vid avbeställning tidigare än 30 dagar före avresa ska resenären betala 30 % av resans pris.

3.1.5 Vid avbeställning 30 till 7 dagar före avresa ska resenären betala 80 % av resans pris.

3.1.6 Sker avbeställningen senare än 7 dagar före avresa ska resenären betala hela resans pris.

3.2 RESENÄRENS OCH ARRANGÖRENS RÄTT ATT FRÅNTRÄDA AVTALET PÅ GRUND AV FORCE MAJEURE

3.2.1 Såväl arrangören som resenären har rätt att frånträda avtalet, om det efter det att avtalet blivit bindande för parterna, på eller i närheten av resmålet eller utefter den planerade färdvägen inträffar naturkatastrof, krigshandling, generalstrejk eller annan ingripande händelse, som väsentligt påverkar resans genomförande eller förhållandena på resmålet vid den tidpunkt då resan ska genomföras. Om resenären eller arrangören frånträder avtalet med stöd av denna bestämmelse, har resenären rätt att få tillbaka vad han/hon betalat enligt avtalet. Om arrangören frånträder avtalet med stöd av denna bestämmelse, har resenären inte rätt till skadestånd.

3.2.2 Bedömningen av om en händelse ska anses utgöra en sådan händelse som anges i 3.2.1., ska göras med beaktande av officiella uttalanden från svenska och internationella myndigheter. En avrådan av Utrikesdepartementet från resor till det aktuella resmålet ska anses som en sådan händelse.

3.2.3 Resenären har inte rätt att avbeställa med stöd av 3.2.1, om han/hon vid avtalets ingående kände till att sådan ingripande händelse, som avses i denna punkt, förelåg eller om händelsen var allmänt känd.

3.2.4 Om resenären inte har rätt att avbeställa resan med stöd av 3.2.1 men ändå avbeställer, gäller arrangörens allmänna avbeställningsregler i punkt 3.1.

3.2.5 För rundresor gäller, att resenären endast har rätt att avbeställa sådan del av paketresan som berörs av den ingripande händelsen. Om denna del av paketresan utgör en väsentlig del av paketresan, har dock resenären rätt att avbeställa hela resan.

3.3 AVBESTÄLLNINGSSKYDD OCH AVBESTÄLLNINGSFÖRSÄKRING

3.3.1 Om resenären träffat avtal om avbeställningsskydd eller avbeställningsförsäkring, kan resan avbeställas i enlighet med de särskilda villkor som gäller för avbeställningsskyddet eller avbeställningsförsäkringen.

EVENTOURAGE

4. FEL OCH BRISTER 4.1 REKLAMATION

4.1.1 Vid fel i de avtalade tjänsterna, ska resenären omgående, efter att han/hon märkt eller borde ha märkt felet, reklamera till researrangören, dennes representant eller till den underleverantör, som felet angår, för att ge dessa möjlighet att avhjälpa felet. Reklamation ska om möjligt ske på resmålet.

4.1.2 Resenären ska om möjligt försäkra sig om att reklamationen blir dokumenterad i skriftlig form av arrangören eller dennes underleverantör på plats.

4.1.3 Resenären får inte åberopa fel, om reklamation inte skett i enlighet med vad som sägs ovan.

4.1.4 Krav på skadestånd eller prisavdrag ska snarast efter resans avslutning framföras till researrangören.

4.1.5 Framförs krav på grund av fel i de avtalade tjänsterna senare än två månader från den tidpunkt, då resenären märkte eller borde ha märkt felet, anses resenären ha mist rätten att åberopa felet.

4.2 AVHJÄLPANDE AV FEL

4.2.1 Erbjuder sig arrangören att avhjälpa felet, kan resenären inte kräva prisavdrag eller häva avtalet, förutsatt att avhjälpandet sker inom rimlig tid och utan extra kostnad eller väsentlig nackdel för resenären.

4.2.2 Resenären ska alltid i möjligaste mån begränsa skada.

5. BEGRÄNSNINGAR I ARRANGÖRENS ERSÄTTNINGSANSVAR

5.1 Arrangörens ansvar för krav på grund av skada eller fel är begränsat till vid var tid gällande beloppsgränser, som framgår av Warszawa- och Montrealkonventionerna (för luftfart) och Atenkonventionen (för transport på sjö- och vattenvägar). Arrangörens ansvar kan därför inte överstiga det, som gäller för den eller de underleverantörer, som har det direkta ansvaret för den bristfälliga tjänsten.

5.2 Flygbolagen har direkt ansvar för transportens korrekta genomförande enligt Warszawa- och Montrealkonventionerna, EU-förordning 889/2002, EU-förordning 261/2004 samt luftfartslagen.

5.3 Ovanstående medför att resenären vid försenat, förlorat eller skadat bagage i första hand ska reklamera till och ställa sina krav mot det avtalsslutande eller transporterande flygbolaget. Kraven ska ställas så snart händelserna kommer till resenären kännedom. Förlust- eller skadeanmälan ska om möjligt göras på ankomstflygplatsen, varvid en skaderapport (s.k. PIR-rapport) ska upprättas.

5.4 Arrangören ansvarar inte för mediciner, eventuella värdeföremål såsom kamera, kontanter, smycken m.m., som förvarats i incheckat bagage. Vissa flygbolag erbjuder en särskild försäkring för stöldbegärliga föremål. Särskild deklaration ska i sådana fall göras direkt till flygbolaget vid incheckning.

5.5 Det ska särskilt uppmärksammas, att flygbolag ofta har inbördes avtal om hur de tar hand om varandras flygningar. För att underlätta för resenären vid klagomål och besvär har han/hon enligt Montrealkonventionen alltid rätt att själv välja, om kravet ska ställas till det flygbolag som står på resedokumenten (det avtalsslutande) eller det flygbolag som faktiskt utför transporten (det transporterande).

6. TVISTER

6.1 Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet genom förhandlingar. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol.