

## Resevillkor

Dessa allmänna villkor ("Villkoren") gäller mellan Dig ("Du"/"Dig" eller "Kunden") och Svenska Resegruppen AB ("Vi" eller "Oss"), operatören av bokningsportalen [www.travelpartner.se](http://www.travelpartner.se) (hädanefter hänvisad till som "Portalen"). Vi ber att du läser igenom dessa Villkor noga innan Du använder Portalen. Genom att använda Portalen godkänner Du dessa Villkor. Om Du inte godkänner Villkoren, ber Vi att Du avstår från att använda Portalen och lämnar webbplatsen.

**Om du köper en paketresa som omfattas av Paketreselagen (2018:1217), gäller endast Bilaga 1 samt kapitel 8 i dessa allmänna villkor (det senare endast om en eller flera av våra egna tjänster ingår i din paketresa).**

Du måste vara minst 18 år och agera som privatkonsument för att göra en bokning på Portalen. En privatkonsument är, i motsats till ett företag, en fysisk person som ingår en juridisk transaktion för ändamål som huvudsakligen ligger utanför dennes kommersiella verksamhet och/eller egenföretagsverksamhet.

Operatören av Portalen och din avtalspartner för användningen av Portalen är:

**Svenska Resegruppen AB. (Travelpartner)**

Box 1340  
751 43 Uppsala

**E-post:** [info@support.travelpartner.se](mailto:info@support.travelpartner.se)

**Telefon:** 0770-457751

Villkoren följer nedan:

### Innehållsförteckning

1. TJÄNSTERNAS OMFATTNING
2. BOKNINGSFÖRFARANDE OCH KONTAKTUPPGIFTER
3. FÖRMEDLING AV FLYG
4. FÖRMEDLING AV HOTELLBOKNING
5. FÖRMEDLING AV HYRBILSBOKNING
6. SÄRSKILDA BESTÄMMELSER FÖR FÖRMEDLING AV BOKNING AV FLERA TJÄNSTER
7. INFORMATION OM PASS-, VISUM- OCH HÄLSOBESTÄMMELSER
8. VÅRA EGNA TJÄNSTER
9. AVGIFTER OCH BETALNING
10. KLAGOMÅL
11. KUNDRÄTTIGHETER ENLIGT EU-FÖRORDNINGEN
12. ANSVAR OCH SKYLDIGHETER
13. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTLÖSNING
14. DATASKYDD

### **BILAGA 1 - ALLMÄNNA RESEVILLKOR FÖR PAKETRESOR**

#### **1. Tjänsternas omfattning**

##### **1.1. Förmedling av resetjänster**

- 1.1.1. För de flyg-, hotell-, försäkrings- och biluthyrningstjänster som erbjuds på Portalen ("Resetjänster"), agerar Vi uteslutande i vår kapacitet som förmedlare. I denna roll är våra skyldigheter begränsade till förmedling av Resetjänster som tillhandahålls av tredje parter som flygbolag, researrangörer, hotell, försäkringsgivare, biluthyrningsföretag eller andra tjänsteleverantörer (härefter i varje fall hänvisade till som "Tjänsteleverantör").
- 1.1.2. Följaktligen träder avtalet för det faktiska tillhandahållandet av Resetjänsterna (såsom transportavtal, försäkringsavtal eller hyresavtal) i kraft direkt mellan Dig och den berörda Tjänsteleverantören. Vi är inte medleverantör av Resetjänsterna och Vi är inte part i avtalsförhållandet mellan Dig och Tjänsteleverantören.
- 1.1.3. Genom att använda Portalen för att köpa Resetjänster, godkänner Du att Vi agerar som förmedlare gentemot motsvarande Tjänsteleverantör(er) å dina vägnar, inklusive för förmedling av betalningen av Resetjänster, för att tillse att transaktionen mellan Dig och aktuell(a) Tjänsteleverantör(er) utförs. Priset för Resetjänsterna kan innefatta en avgift för de tjänster som vi tillhandahåller för att förmedla avtalet mellan Dig och den aktuella Tjänsteleverantören.
- 1.1.4. Den aktuella Tjänsteleverantören ansvarar fullt ut för det faktiska utförandet av Resetjänsterna som förmedlas via Portalen. I vår roll som förmedlare tar Vi inget ansvar för de Resetjänster som ska tillhandahållas av Tjänsteleverantörerna och Vi lämnar inga garantier (varken uttryckliga eller underförstådda) om lämpligheten hos eller kvaliteten på de Resetjänster som förmedlas på Portalen. Tjänsteleverantören är den ansvariga part du skall vända Dig till i händelse av anspråk till följd av Resetjänstens

utförande eller uteblivna utförande.

- 1.1.5.** Om det är möjligt att framföra speciella önskemål (till exempel om specialkost, handikappanpassningar eller barnstolar) i samband med Din bokning av Resetjänster, vidarebefordrar Vi dina önskemål till berörd Tjänsteleverantör. Vi kan dock inte ta något ansvar för huruvida Tjänsteleverantören faktiskt kan uppfylla sådana önskemål.

## 1.2. Våra egna tjänster

Förutom att förmedla Resetjänster enligt vad som anges i punkt 1.1 ovan, tillhandahåller vi ytterligare tjänster (andra än Resetjänster) som är tillgängliga via Portalen och som Vi själva ansvarar för att utföra. För sådana ytterligare tjänster ingår Du ett direkt avtalsförhållande med Oss. I varje enskilt fall informerar Vi Dig tydligt om Vi erbjuder egna tjänster istället för att bara förmedla tredje parts tjänster. Vårt eget tjänsteutbud kan variera över tid. Några av våra egna tjänster beskrivs i punkt 8. För ytterligare tjänster som inte redovisas i dessa Villkor, får du under bokningsförfarandet en detaljerad beskrivning, samt information om våra avgifter och tillägsvillkor för bokning och användning.

## 1.3. Gällande avtalsvillkor

- 1.3.1.** Dessa Villkor gäller för förmedling av Resetjänster enligt punkt 1.1 samt för våra egna tjänster enligt punkt 1.2.
- 1.3.2.** För avtalet mellan Dig och aktuell Tjänsteleverantör (punkt 1.1.2) gäller de allmänna villkor som utfärdats av den berörda Tjänsteleverantören (som transportvillkor, villkor gällande transfer, försäkringsvillkor eller liknande). Du underrättas om Tjänsteleverantörens villkor under bokningsförfarandet. Eftersom Tjänsteleverantörens villkor kan innehålla bestämmelser om ansvar, inställda flyg, bokningsändringar och återbetalningar och andra begränsningar, rekommenderar vi att Du läser Tjänsteleverantörens villkor noggrant.

## 2. Bokningsförfarande och kontaktuppgifter

- 2.1.** Under bokningsförfarande förses Du med tekniska hjälpmedel för att upptäcka fel i inmatningsformulär och för att korrigera felaktig information innan Du skickar in din bokningsförfrågan. Vi ber Dig att kontrollera alla uppgifter noga för att säkerställa att de är korrekta innan Du avslutar din bokningsförfrågan. Efterföljande ändringsförfrågningar kan leda till betydande extrakostnader.
- 2.2.** Vi kan behöva kontakta Dig vid exempelvis ändringar av de köpta Resetjänsterna. Du måste därför ange korrekta kontaktuppgifter som telefonnummer och e-postadress. Du måste även fortlöpande bevaka om Du har fått något meddelande från Oss.

Det är också ditt ansvar att se till att Du kan ta emot våra meddelanden. Vi kan inte hållas ansvariga om Du inte får ett meddelande från Oss till följd av omständigheter som rimligen är utanför vår kontroll inklusive, men inte begränsat till, följande: (i) Du angav en felaktig e-postadress, (ii) dina e-postinställningar hindrar vårt e-postmeddelande från att komma fram, eller (iii) dina e-postinställningar behandlar vårt meddelande som skräppost.

## 3. Förmedling av flyg

### 3.1. Ingående av avtal och prisändringar

- 3.1.1.** Efter att Du skickat in din bokningsförfrågan, bekräftar Vi mottagandet av din förfrågan via e-post. Det är nu som förmedlingsavtalet mellan Dig och Oss uppstår. Om Du inte får en sådan bekräftelse inom en timme efter att du avslutat din bokningsförfrågan, och ingen av våra operatörer har kontaktat Dig via e-post eller telefon för att indikera att något är fel, ber vi Dig kontakta Oss via telefon för verifiering.
- 3.1.2.** Så snart dina efterfrågade flygbiljetter har utfärdats, får Du en bekräftelse via e-post med ett biljettnummer. Det är nu som ett bindande avtal mellan Dig och berörda flygbolag(en) har ingåtts.
- 3.1.3.** Priserna för flygresan, liksom platstillgång, infogas direkt av det aktuella flygbolaget i Portalen. För flygbolagets ändringar av priset som ligger utanför vår kontroll och som inträffar efter att bokningsförfrågan har skickats in, men innan avtalet med flygbolaget har blivit bindande (enligt vad som anges i punkt 3.1.2 ovan), kommer avtalet inte att träda i kraft och din betalning återbetalas i sin helhet. Det kan hända att vi kontaktar Dig och ger Dig möjligheten att godkänna det ändrade priset under normala öppettider, dock senast 24 timmar efter att Vi har fått kännedom om prisändringen eller den första vardagen efter en sådan 24-timmarsperiod.

### 3.2. Information om boknings- och transportvillkor

- 3.2.1.** Beträffande de flygresor som erbjuds på Portalen, agerar Vi uteslutande i vår kapacitet som förmedlare. Avtalet för utförandet av flygresan träder i kraft direkt mellan Dig och det berörda flygbolaget och Vi tar inget ansvar relaterat till utförande eller uteblivet utförande av din flygresa. Flygbolaget är ensamt ansvarigt för utförande/uteblivet utförande av din flygresa.
- 3.2.2.** Innan Du avslutar bokningen kommer det eller de berörda flygbolagens villkor att göras tillgängliga för dig.
- 3.2.3.** Nedan visas en allmän översikt och information om villkor för bokning och transport som ofta tillämpas av flygbolag. Eventuella avvikande bestämmelser i det berörda flygbolagets villkor ägor dock företräde framför den allmänna information som tillhandahålls i denna punkt 3.2.3. Därför ska Du alltid kontrollera det berörda flygbolagets tillämpliga villkor innan du gör din bokning.

#### a. Flygtider/incheckning

Alla angivna flygtider är lokala. Ankomst nästa dag anges med ett "+1" i tidtabellen. De angivna flygtiderna är preliminära och kan ändras med kort varsel efter att flygbiljetten har utfärdats, till exempel till följd av restriktioner från flygtrafikledning, väder eller flygbolagets funktionella begränsningar. Var noga med att själv kontrollera de aktuella tiderna i god tid före avresa.

Var noga med att följa de incheckningstider som anges av flygbolagen. Flygbolagen har rätt att neka Dig ombordstigning om Du är sen till incheckningen. Observera att vissa flygbolag uppmanar sina kunder att checka in via deras webbplats och att de kan debitera en incheckningsavgift vid manuell incheckning på flygplatsen.

**b. Kombination av separata enkelbiljetter**

En kombination av två separata enkelbiljetter i stället för en tur-och-retur-biljett markeras tydligt under bokningsförfarandet. Biljetterna behandlas oberoende av varandra i händelse av inställt flyg, ändring eller avbrott i flygtrafik till följd av till exempel strejker och flygbolagens ändringar av flygtider. Varje flygbolag tillämpar i dessa fall sina egna regler.

Flygbiljetter med olika bokningsnummer betraktas alltid som resor som är oberoende av varandra enligt ovan.

**c. Flygbiljetter med flera sträckor/användningsordning**

Din tur-och-retur-biljett eller enkelbiljett kan bestå av flera flygsträckor. Enligt de flesta flygbolags villkor ska sådana flygsträckor användas i följd. Om så inte sker, är det många flygbolag som nekar transport på efterföljande flygsträckor (till exempel kan en outnyttjad sträcka på en biljett göra resten av biljetten ogiltig). Om du har en tur-och-retur-biljett och inte utnyttjar flygbiljetten för utresan, kan det hända att din flygbiljett för tillbakaresan avbokas av flygbolaget.

**d. Graviditet**

Vissa flygbolag vägrar att transportera passagerare som är gravida efter vecka 28 vid tiden för ut- eller tillbakaresa. Om Du är gravid måste Du kontrollera med flygbolaget och din läkare om Du kan påbörja resan eller inte.

**e. Biljetter för barn och spädbarn**

Vänligen kontakta flygbolaget för att erhålla villkoren för att resa med ett barn som inte har en separat flygstol. Vanligtvis behöver barn över 2 år en separat flygstol, medan barn mellan 0 och 2 år reser som spädbarn och inte kommer att tilldelas en egen stol. Om barnet fyller 2 år före resans slut, måste en barnbiljett bokas för hela resan. Spädbarnsbiljetter kan inte bokas före födseln, eftersom korrekt namn och födelsedatum måste matcha vad som anges i passet. Vi ersätter inte några kostnader som uppstår om fel typ av biljett bokas.

**f. Minderåriga utan medföljande vuxen**

Vi förmedlar inte bokning av biljetter till minderåriga som reser utan medföljande vuxen. Barn under 18 år måste bokas och resa i sällskap med en vuxen. Vissa länder och flygbolag vägrar inresa för barn under 18 år om de inte åtföljs av en vårdnadshavare. Observera att vissa flygbolag kräver att barn under 18 år skall kunna uppvisa sitt födelsebevis vid resa.

**g. Förlorat/skadat bagage**

I vår kapacitet som förmedlare tar Vi inget ansvar för förlorat eller skadat bagage. Eventuella problem med bagage ska omedelbart rapporteras till flygbolagets representant på flygplatsen.

**h. Transit och övernattnig**

I allmänhet ingår inte marktransport och/eller övernattnig under din resa i flygbiljettpriset. Du är personligt ansvarig för att kontrollera tidtabeller och priser för marktransporter.

**i. Anslutningstider mellan flygresor**

Standardbiljetter som bokats på Portalen har godkända anslutningstider. De tider som krävs för att hinna med anslutande flyg beräknas av flygbolagen. Om Du blir försenad på en flygsträcka vilket leder till en missad anslutning, är flygbolagen skyldiga att hjälpa Dig att nå din slutdestination (se punkt 11.1).

När separata enkelbiljetter bokas, har flygbolagen inget ansvar för missade anslutningar till följd av förseningar. Därför är det ditt ansvar att se till att anslutningstiden är tillräcklig utifrån flygbolagen och flygplatserna. Eventuella extrakostnader som uppstår till följd av missade anslutningar ersätts inte.

**j. Dubbelbokning**

En dubbelbokning innebär att två eller flera bokningar med samma passagerarnamn har gjorts hos samma flygbolag. Om Du har dubbelbokat kan det hända att flygbolaget avbokar resan/resorna. Detta kan också inträffa om bokningen har gjorts hos olika resebyråer. Vi är inte ansvariga för flygbolagens avbokningar eller för nekad återbetalning från flygbolagen, om de misstänker dubbelbokning.

### 3.3. Flygbolag förbjudna att bedriva verksamhet i EU (svarta listan)

Observera att vissa flygbolag har förbjudits att bedriva verksamhet inom EU, i enlighet med ett beslut från Europeiska kommissionen i nära samråd med de nationella luftfartsmyndigheterna. Sådana flygbolag har förbjudits att bedriva verksamhet eftersom de anses osäkra eller inte kontrolleras på ett tillfredsställande sätt av myndigheterna i sitt land. Du kan se vilka flygbolag som är belagda med flygförbud på följande länk:

### **3.4. Flygbolags tidtabellsändringar och avbokningar**

- 3.4.1.** Ditt avtal med flygbolaget kan ge flygbolaget möjlighet att avboka eller ändra dina bokningar. Vi meddelar Dig om eventuella ändringar när vi fått information om dem från flygbolaget.
- 3.4.2.** De flygtider som visas i din bokningsbekräftelse kan ändras mellan datumet för din bokning och det datum Du faktiskt reser. Vid ändringar av flygtider meddelar Vi Dig så snart Vi fått information om detta från flygbolaget. Vi rekommenderar dock att Du kontakter ditt flygbolag minst 72 timmar före den planerade avgången för respektive flyg, för att säkerställa att flyget (och eventuella anslutningsflyg) kommer att avgå enligt tidtabellen. Vi har ingen kontroll över flygbolags tidtabellsändringar och tar inget ansvar för kostnader som kan uppstå till följd av sådana ändringar.

### **3.5. Ändringar och avbokningar som begärs av dig**

För lågprisflygbolag, se punkt 3.7.

- 3.5.1.** Villkoren för att ändra flygbokningar (inklusive byte av passagerarnamn, destination och resedatum) och för återbetalning i samband med avbokning fastställs av det berörda flygbolaget, som är avtalspart gentemot Dig för tillhandahållande av flygresan. Vi, som förmedlare, har inget inflytande över sådana villkor.
- 3.5.2.** Om Du vill ändra din bokning eller begära pengarna tillbaka i samband med en avbokning kan vi som en ytterligare, egen tjänst hantera Din begäran å dina vägnar, förutsatt att flygbolagets villkor medger en sådan ändring eller återbetalning i samband med avbokning. Under bokningen av sådana ytterligare tjänster informerar Vi Dig om eventuella villkor samt avgifter för sådana tjänster. Som alternativ kan Du förstås kontakta berört flygbolag direkt.
- 3.5.3.** 3. För att Vi ska kunna hantera de ändringar som Du efterfrågar, är det nödvändigt att Vi mottar dina ändringsförfrågningar senast 24 timmar innan resan inleds (endast via telefon). Se punkt 8 om Du har köpt vår tjänst för Ombokningsbar biljett.

För ändringsförfrågningar med kortare varsel rekommenderar Vi att Du kontakter det aktuella flygbolaget direkt.

### **3.6. Outnyttjad flygbiljett**

Härmed ger Du oss tillåtelse att avboka en oanvänd flygbiljett å dina vägnar för det fall Du inte infinner Dig i tid på rätt plats eller väljer att inte utnyttja flygbiljetten, samt att för Din räkning ansöka om eventuellt möjliga återbetalningar från flygbolaget. Vi är berättigade men inte skyldiga att göra detta och din rätt att begära återbetalningar direkt från flygbolaget kvarstår.

### **3.7. Lågprisflygbolag**

- 3.7.1.** Det kommer tydliggöras för Dig under bokningsförfarandet om den aktuella flygresan utförs av ett lågprisflygbolag. Nedanstående särskilda bestämmelser gäller för flygresor som utförs av lågprisflygbolag.
- 3.7.2.** Vid förmedling av Resetjänster som tillhandahålls av lågprisflygbolag kan Vi agera å dina vägnar vid ingåendet av avtalet mellan Dig och lågprisflygbolaget.
- 3.7.3.** Vi har inte tillgång till lågprisflygbolagens bokningssystem. Kontakta därför berört lågprisflygbolag direkt för frågor om bokning, ändring eller avbokning av din flygresa. Om Du har köpt vår tjänst för Ombokningsbar biljett (se punkt 8), måste alla förfrågningar om ombokning ske till vår kundtjänst i enlighet med punkt 8.1.4.
- 3.7.4.** 4. Notera även att vissa lågprisflygbolag tar ut avgifter för manuell incheckning på flygplatsen. För att undvika sådana avgifter, bör Du använda möjligheten till online-incheckning via det aktuella lågprisflygbolagets webbplats. Kontrollera själv i god tid före avresan om ditt flygbolags incheckningsmöjligheter och incheckningsvillkor.
- 3.7.5.** Bokningsbekräftelser för lågprisflyg skickas så fort som bokningen har bekräftats av det berörda lågprisflygbolaget. Det kan hända att Du får två bokningsbekräftelser – en från Oss och en från det aktuella lågprisflygbolaget. Om Du har fått två bokningsbekräftelser ska Du använda bokningsbekräftelsen från lågprisflygbolaget vid incheckningen.

## **4. Förmedling av hotellbokning**

Alla frågor i samband med bokningen och alla förfrågningar om ändringar eller avbokning måste därför göras direkt till Hotels.com. Du hittar kontaktuppgifterna till Hotels.com här:

**Telefonnummer:** 08 5025 2344

**Du hittar villkoren för Hotels.com på deras webbplats.**

## **5. Förmedling av hyrbilsbokning**

Hyrbilstjänster som bokas via Portalen förmedlas av Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Alla frågor i samband med bokningen och alla förfrågningar om ändringar eller avbokning måste därför göras direkt till Rentalcars.com. Du hittar kontaktuppgifterna till Rentalcars.com här:

**Lokala kontaktuppgifter hittar du på Rentalcars webbplats.**

**Du kan läsa villkoren för Rentalcars.com här.**

## 6. Särskilda villkor för bokning av flera tjänster

Portalen erbjuder möjligheten att kombinera flera enskilda tjänster enligt önskemål. I dessa fall instruerar Du Oss att agera som förmedlare för bokning av olika Resetjänster från olika Tjänsteleverantörer. De relevanta Tjänsteleverantörerna presenteras tydligt för Dig under bokningsförfarandet innan bokningen slutförs. När Du kombinerar olika Resetjänster ingås inget avtal mellan Dig och Oss för tillhandahållande av Resetjänsterna. I stället ingår Du flera avtal för tillhandahållande av Resetjänsterna, med respektive Tjänsteleverantör. Vi agerar enbart i vår kapacitet som förmedlare i förhållande till varje enskild Resetjänst.

## 7. Information om pass-, visum- och hälsobestämmelser

- 7.1. Pass-, visum- och/eller hälsokrav kan ändras och Du bör därför kontrollera vad som gäller med behörig myndighet (ambassad, konsulat och så vidare) i god tid före resan. Det är ditt ansvar att inneha ett giltigt pass och, om så krävs, ett visum. Det är viktigt att komma ihåg att inkludera alla transitpunkter under din resa som kan kräva att Du införskaffar visum. Ibland tar det lång tid att få visum och därför rekommenderar vi att Du skickar in din visumansökan i god tid. Vi tar inget ansvar för kunder som inte har rätt handlingar för sin resa.
- 7.2. Varje destination har sina egna krav när det gäller inreseformaliteter, vaccinationer etc., som också kan variera beroende på passagerarens nationalitet. Det är ditt ansvar att skaffa Dig denna information. Vi tar inget ansvar för eventuella problem som uppstår till följd av bristande efterlevnad av sådana officiella bestämmelser. Vi uppmanar Dig därför att alltid kontrollera de olika bestämmelserna för valda destinations- eller transitländer, samt hur lång tid Du behöver för att vidta alla relaterade åtgärder innan avresa.
- 7.3. För alla resor till eller via USA krävs ett godkänt inresetillstånd (ESTA) och maskinläsbart pass

## 8. Våra egna tjänster

### 8.1. Ombokningsbar biljett

8.1.1. Om Du köper vår tjänst Ombokningsbar biljett under bokningsförfarandet, kan Du ändra datum och/eller tid för din flygbokning enligt villkoren i denna punkt 8. När Vi tillhandahåller vår tjänst för Ombokningsbar biljett förmedlar vi endast ett transportavtal mellan Dig och det relevanta flygbolaget. Eftersom Ombokningsbar biljett är vår egen tjänst (dvs. Du kan inte utnyttja vår tjänst för Ombokningsbar biljett genom att kontakta flygbolaget direkt) måste alla ombokningsförfrågningar för utnyttjande av tjänsten för Ombokningsbar biljett göras via vår kundtjänst (se punkt 8.1.4.1).

8.1.2. Den Ombokningsbara biljetten medger att flygbiljetter kan ombokas på följande villkor:

- Alla ombokningar måste göras i enlighet med punkt 8.1.4 och minst 24 timmar före den ursprungliga avgångstiden och den nya önskade avgångstiden.
- Ombokning är endast möjligt med samma flygbolag, dvs. en flygbiljett kan endast bokas om till en ny flygbiljett där flygresan utförs av det flygbolag som är operatör för den ursprungligt bokade flygbiljetten.
- Flygsträckor i din bokade resa måste användas i samma ordning som de ursprungligen bokades.
- Uppgradering till en annan kabin eller bokningsklass på samma flyg är inte tillåtet.
- Ombokning av en flygbiljett för ett så kallat "stop-over" (det vill säga att man mellanlandar i en stad längre än vad man ursprungligen bokade) är inte tillåtet.
- Ändring av utrese-/hemreseort och/eller destination är inte tillåtet.
- Namnen på passagerare kan inte ändras eller korrigeras med tjänsten Ombokningsbar biljett.
- En resa kan bara ombokas en gång med Ombokningsbar biljett. När ändringen har bekräftats har tjänsten Ombokningsbar biljett använts och kan inte användas igen.
- Vid eventuell ombokning måste resan slutföras inom ett år från tidpunkten för det ursprungliga bokningsdatumet. Den nya resan kan inte påbörjas tidigare än 24 timmar räknat från den tidpunkt då ombokningen begärdes.
- När vår tjänst för Ombokningsbar biljett använts kan bokningen inte återbetalas.

8.1.3. Den Ombokningsbara biljetten måste bokas och betalas under bokningsförfarandet och kan inte köpas till efteråt.

8.1.4. Om Du vill omboka din flygbiljett måste Du kontakta vår kundtjänst via telefon under våra ordinarie öppettider. **Du hittar vårt telefonnummer under "Kontakta oss – Telefon".**

Observera att Vi kommunicerar på engelska via telefon och e-post.

8.1.5. Ombokningen har genomförts när Vi har bekräftat den via e-post. Vänligen kontakta vår kundtjänst om Du inte får någon bekräftelse.

8.1.6. Ombokning av flygresor med hjälp av tjänsten Ombokningsbar biljett genomförs i mån av flygbolagens platstillgång. Om den önskade ombokningen resulterar i en dyrare biljett eller om förändringen medför att passageraren inte längre har rätt till ett specialpris (till exempel för ett spädbarn), måste Du själv stå för dessa extrakostnader. Vi tar inte ansvar för eventuella följder som ombokningen kan få på tilläggstjänster som avtalats direkt med flygbolaget (till exempel bokning av extra bagage eller platsbokning).

8.1.7. Om Du avbokar flygresan, återbetalas inte kostnaden för Ombokningsbar biljett.

8.1.8. Om Du inte reser en sträcka av din bokade resa, upphör ombokningsmöjligheten med Ombokningsbar biljett.

### 8.2. Avbeställningsskydd

- 8.2.1.** Avbeställningsskydd måste tecknas och betalas vid tidpunkten för bokningen av resan. Detta skydd träder i kraft när bokningen görs och upphör att gälla när resan börjar, vid det ursprungliga avresedatumet. Alla resenärer i bokningen måste ha tecknat avbeställningsskydd för att detta skall kunna återopas vid avbeställning av en bokning.
- 8.2.2.** Avbeställning måste ske senast två timmar före flygresans avgång för att avbeställningsskyddet skall vara giltigt. Avbeställningsskyddet upphör att gälla när resan har påbörjats. Flygbolag, hotell eller biluthyrningsleverantörer måste kontaktas direkt för avbokning utanför våra telefontider.
- 8.2.3.** Om ett giltigt läkarintyg kan uppvisas i samband med avbeställning av en resa, återbetalas kostnaden för bokningen med undantag för vår hanteringsavgift på 395 SEK per person. Vi återbetalar inte avgiften för avbeställningsskyddet eller tidigare betalda avgifter, kostnader och eventuella tilläggstjänster (med undantag för reseförsäkring). Det maximala belopp som kan betalas ut från avbeställningsskyddet vid avbeställning är 25 000 SEK per person och/eller 50 000 SEK per resa.
- 8.2.4.** Ersättningsbara incidenter  
Ersättning betalas ut om Du inte kan genomföra din planerade resa till följd av följande oförutsedda händelser:

- akut sjukdom eller olycka som påverkar Dig, ditt resesällskap i samma bokning eller en nära släkting, där Du rekommenderas att inte genomföra den planerade resan enligt ett intyg från en opartisk behandlande läkare
- dödsfall som påverkar Dig, en nära släkting eller resesällskap i samma bokning.

Med "Nära släkting" avses i det här sammanhanget den försäkrades make/maka, barn, barnbarn, syskon, föräldrar, mor- eller farföräldrar eller svärföräldrar eller en person som den försäkrade lever tillsammans med under äktenskapsliknande förhållanden.

**8.2.5.** Avbeställningsskydd omfattar inte:

- ersättning som kan erhållas från annat håll, som till exempel annat avbeställningsskydd eller annan försäkring;
- sjukdom, olycka eller skada som Du kände till (som Du diagnostiserats med) när Du tecknade avbeställningsskyddet;
- kroniska sjukdomar/infektioner/psykiska störningar, såvida den försäkrade inte har varit helt fri från symptom/problem under de senaste sex månaderna räknat från den tidpunkt då resan bokades. Om avbokningen beror på någon av följande symptom måste diagnosen bekräftas av en specialist:
- sjukdom, olycka eller återverkningar av graviditet eller förlossning
- komplikationer orsakade av alkohol, andra rusmedel, lugnande medel eller narkotika;
- kostnader som uppstår till följd av att den försäkrade dröjde med sin avbokning av researrangemanget;
- ändamålet med resan är inte längre aktuellt;
- komplikationer som härrör från personligt valda förfaranden och behandlingar, som till exempel skönhetsoperationer;
- eventuella kompletterande arrangemang för resan som inte ingår i bokningsbekräftelsen, såsom teaterbiljetter och liknande;
- flygfobi/flygrädsla.

**8.2.6.** Vad behöver Vi av Dig?

Avbeställningsskyddet gäller endast tillsammans med ett giltigt läkarintyg. Detta måste mottas av Oss inom fem arbetsdagar från avbeställningen. Läkarintyget skall vara upprättat av en opartisk behandlande läkare och vara försett med läkarens namn, kontaktuppgifter och stämpel. En kopia av läkarens identitetshandling måste bifogas om ingen stämpel finns att tillgå.

**8.2.7.** Följande information måste också ingå i läkarintyget:

- datumet för läkarundersökningen
- resultatet av läkarundersökningen
- diagnosen
- andra intyg/handlingar i original som kan vara av betydelse vid bedömningen av anspråket
- det faktum att sjukdomen är akut och kommer att hindra patienten från att resa.

**Läkarintyget kan laddas ned här**

**För att skicka in ditt läkarintyg klicka här.**

## **9. Avgifter och betalning**

### **9.1. Betalning**

- 9.1.1.** Betalning för Resetjänster behandlas antingen av Oss (i samverkan med vår(a) betalningsleverantör(er) som tillhandahåller funktionen för behandling av betalningar) eller Tjänsteleverantören. Observera att Vi eventuellt behöver dela din betalningsinformation, som kredit- eller betalkortsinformation, med vår(a) betalningsleverantör(er) för att kunna behandla betalningen. All betalningsinformation som tillhör våra kunder krypteras på en säker server när den delas med vår(a) betalningsleverantör(er).
- 9.1.2.** Beroende på bokningskriterier och tilläggstjänster kan betalningen komma att delas upp i två separata transaktioner, vilket

resulterar i en debitering från Oss och en debitering från Tjänsteleverantören. Du debiteras inte mer än det faktiska totala pris som visas på vår webbplats. Samma säkerhetsåtgärder tillämpas.

- 9.1.3.** För att Vi ska kunna behandla din betalning, måste Du se till att det finns tillräckliga finansiella medel tillgängliga. Om problem uppstår i samband med din betalning, försöker Vi att behandla din betalning på nytt i samverkan med vår(a) betalningsleverantör(er). Om detta inte leder till att hela beloppet kan dras från ditt konto, kontaktar Vi Dig så snart som möjligt för instruktioner om andra betalningsmetoder. Om Vi efter dessa ytterligare instruktioner fortfarande inte erhåller din betalning, kommer din utestående betalning att skickas till ett inkassobolag.

## 9.2. Betalningsbedrägeri

Om Vi har skäl att misstänka bedrägeri förbehåller Vi oss rätten att vägra behandling av sådan betalning. Legitimering av betalning kan krävas om brott misstänks. Alla typer av betalningsbedrägeri rapporteras till polisen och skickas till ett inkassobolag.

## 10. Klagomål

### 10.1. 1. Anspråk som rör utförandet av Resetjänster

Eventuella problem, anmärkningar eller anspråk som rör det faktiska utförandet av Resetjänsterna ska meddelas direkt till berörd Tjänsteleverantör (reseoperatör, flygbolag, försäkringsgivare, biluthyrningsföretag, hotell) med vilken Du har avtalat om berörd Resetjänst. Se även punkt 11 för dina rättigheter enligt EU-lagstiftningen.

### 10.2. Klagomål avseende våra egna tjänster

Klagomål avseende våra egna tjänster hanteras enbart skriftligen och ska lämnas in inom två månader efter resans slutdatum via **det formulär för klagomål som du hittar här**.

Formuläret för klagomål måste skickas via vanlig post eller e-post till följande adress:

**Postadress:** Etraveli AB

**Att:** Kundrelationer

Box 1340

751 43 Uppsala

**E-postadress:** [customer.relations@etraveli.com](mailto:customer.relations@etraveli.com)

## 11. Kundrättigheter enligt EU-förordning

### 11.1. Inställda eller försenade flyg

Om Du reser in eller ut ur EU, eller med ett Europeiskt lufttrafikföretag, kan Du ha rätt att kräva ersättning för kostnader som Du kan hävda direkt mot det berörda flygbolaget om ditt flyg ställs in, försenas eller om Du nekas ombordstignin **Klicka här för mer information om förordning (EG) nr 261/2004**.

### 11.2. Operatörens ansvar och skyldigheter

Förordning (EG) nr 889/2002 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor. **Du hittar förordningen här**.

## 12. Ansvar och skyldigheter

- 12.1.** Du godkänner att Vi agerar som förmedlare mellan Dig och Tjänsteleverantören. Vi kan under inga omständigheter hållas ansvariga för Resetjänster som Du har bokat hos en eller flera Tjänsteleverantörer och Vi tar inget ansvar för eventuella felaktigheter i den information som visas på Portalen som har tillhandahållits av respektive Tjänsteleverantör.
- 12.2.** Om en Tjänsteleverantör inte kan tillhandahålla Resetjänsten av någon anledning, inklusive då en Tjänsteleverantör går i konkurs, kan Vi bara agera som förmedlare och återbetala betalningar som Vi erhållit i retur från den aktuella Tjänsteleverantören.
- 12.3.** Avseende våra egna tjänster är Vi ansvariga för skador, med undantag för de begränsningar som anges i dessa Villkor, och i den utsträckning som tillåts enligt lag. Vi kan endast hållas ansvariga för direkta skador som Du faktiskt lidit, betalat eller ådragit Dig till följd av ett tillkortakommande som kan tillskrivas Oss i fråga om våra skyldigheter i förhållande till våra egna tjänster, upp till ett sammanlagt belopp som motsvarar kostnaden för din bokning (för en händelse eller för en serie av sammankopplade händelser).
- 12.4.** Den ansvarsbegränsning som redovisas i punkt 12.3 gäller även för brott mot förpliktelser av personer vars brister Vi ansvarar för enligt lagstadgade bestämmelser.

## 13. Tillämplig lag och tvistlösning

### 13.1. Tillämplig lag

Svensk lag gäller exklusivt för dessa Villkor och avtalet mellan Dig och Oss.

Som konsument har Du fördel av alla tvingande bestämmelser i lagstiftningen i det land där Du är bosatt. Inget i dessa Villkor, inklusive denna punkt 13.1, påverkar din rätt att som konsument förlita dig på dessa tvingande bestämmelser i lokal lagstiftning.

## 13.2. Tvistlösning på nätet

Europeiska kommissionen tillhandahåller en plattform för tvistlösning på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. Dataskydd

Vi tar skyddet av dina personuppgifter på största allvar. Du hittar detaljerad information om insamling, behandling och användning av dina personuppgifter i vår **integritetspolicy**.

Från och med: 2018.07.25

## BILAGA 1 - ALLMÄNNA RESEVILLKOR 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

- 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.
- 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 eventuell 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.
- 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.
- 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.
- 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, e- postadress, 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.
- 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.

### 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.
- 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.
- 2.4. Om resenären inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och ta ut skälig ersättning.
- 2.5. Om inte annat uttryckligen framgår, är resans pris baserat på inkvartering för två personer i delat dubbelrum. Vid in-kvartering för



endast en person i dubbelrum eller större rum avsett för fler boende än en, har arrangören rätt att ta ut en tilläggsavgift.

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

### 3. RESENÄRENS RÄTT TILL ÄNDRING OCH 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.

*Reguljärflygbiljetter är normalt inte tillåtet att ändra. En ändring efter att biljetten är utställd kan betraktas som en avbeställning och köp av en ny biljett. Vi förbehåller oss rätten att debitera den faktiska kostnaden. Om avtalet ändras av resenären t.ex. genom ändrad avreseort, ändrad avresedag, ändrat resmål, byte av hotell eller ändrad reslängd räknas detta alltid som en avbokning och en nybokning enligt, vid nybokningstillfället, gällande pris.*

*När ändring tillåts av reguljärflygbolagen förbehåller vi oss rätten att debitera den faktiska kostnaden för ändringen enligt respektive reguljärflygbolags villkor.*

*Svenska Resegruppen AB's administrationsavgift för ändringar baseras på det ursprungliga ordervärdet enligt nedan:*

| Ordervärde | Administrationsavgift per person |
|------------|----------------------------------|
| 1-100€     | 21€                              |
| 101-350€   | 57€                              |
| 351-750€   | 78€                              |
| 751€-      | 93€                              |

*Ändringar som utförs samma dag som bokningstillfället:*

| Ordervärde | Administrationsavgift per peson |
|------------|---------------------------------|
| 1-350€     | 21€                             |
| 351€-      | 30€                             |

*Debitering sker i lokal valuta, enligt IATA's växelkurs (IATA Consolidated Exchange Rate (ICER)) vid debiteringstillfället.*

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.

*Svenska Resegruppen AB erbjuder ett Avbeställningsskydd, läs mer här.*

*Reguljärflygbiljetter är normalt inte tillåtet att avbeställa. När det tillåts av reguljärflygbolagen förbehåller vi oss rätten att debitera den faktiska kostnaden för avbeställningen enligt respektive reguljärflygbolags villkor.*

*När hotell tillåter avbeställning förbehåller vi oss rätten att debitera den faktiska kostnaden för avbeställningen enligt respektive hotells villkor. .*

*Svenska Resegruppen AB's administrationsavgift för avbeställningar är 60€ per person. Debitering sker i lokal valuta, enligt IATA's växelkurs (IATA Consolidated Exchange Rate (BSR)) vid debiteringstillfället.*

### 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 anlitat enligt gällande regler ska godta byte av resenär. 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.

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.

*Reguljärflygbiljetter är normalt inte tillåtet att överlåta. En överlåtelse efter att biljetten är utställd kan betraktas som en avbeställning och köp av en ny biljett. Vi förbehåller oss rätten att debitera den faktiska kostnaden.*

*När överlåtelse tillåts av reguljärflygbolagen förbehåller vi oss rätten att debitera den faktiska kostnaden för överlåtelsen enligt respektive reguljärflygbolags villkor.*

*Svenska Resegruppen AB:s administrationsavgift för överlåtelser (inklusive namnändringar) är 795 SEK per person.*

- 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, till exempel 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.
- 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.
- 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 sägs 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.

## 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.
- 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.
- 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 oaktsamhet.

## 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 iaktta 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.

## 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 oaktsamhet från resenärens sida.

## 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](http://www.arn.se), eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>.

