

Allmänna villkor för paketresor

1. Avtalet

1.1 Arrangören ansvarar gentemot resenären för vad denne har rätt att fordra till följd av avtalet. Ansvaret gäller även för sådana prestationer som skall fullgöras av någon annan än arrangören. Om återförsäljaren är part i avtalet, ansvarar han mot resenären på samma sätt som arrangören.

1.2 Uppgifter i arrangörens kataloger och broschyrer är bindande för denne. En arrangör får dock ändra uppgifter i kataloger eller broschyrer innan avtal har träffats. Detta får dock endast ske om ett uttryckligt förbehåll om det har gjorts i katalogen eller broschyren och om resenären tydligt informeras om ändringarna.

1.3 Arrangören skall hålla resenären underrättad om frågor av betydelse för resenären som sammanhänger med avtalet.

1.4 En anslutningsresa eller ett specialarrangemang ingår i avtalet endast om den sålts eller marknadsförts tillsammans med huvuddarrangemanget för ett gemensamt pris, eller för skilda priser som är knutna till varandra.

1.5 Avtalet är bindande för parterna när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning och resenären inom avtalad tid betalt överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar. Arrangören skall bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål.

2. Betalning av priset för resan

2.1 Resenären skall betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet.

2.2 Arrangören får inte kräva slutbetalning av resans pris tidigare än 40 dagar före avresan, om inte annat särskilt överenskommit.

2.3 Arrangören får i samband med bekräftelsen ta ut första delbetalning (anmälningsavgift). Anmälningsavgiften skall 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 behålla anmälningsavgiften som skadestånd om inte detta är oskäligt.

3. Resenärens rätt till avbeställning av resan

3.1 Resenären har rätt att avbeställa resan enligt följande:

- Vid fastställande av resans pris skall i resans pris inte inräknas vad resenären erlagt för avbeställningsskydd.

- Avbeställningskostnaden är alltid lägst 200 kronor per resenär.

3.1.1 Vid avbeställning tidigare än 30 dagar före avresan skall resenären erlägga 5 % av resans pris.

3.1.2 Vid avbeställning senare än 30 dagar, men tidigare än 14 dagar före avresan skall resenären erlägga 15 % av resans pris.

3.1.3 Vid avbeställning senare än 14 dagar, men tidigare än 24 timmar före avresan skall resenären erlägga 50 % av resans pris.

3.1.4 Sker avbeställningen inom 24 timmar före avresan skall resenären betala hela resans pris.

3.1.5 För s.k. bilpaketresor (resa med egen bil, färjetransport och inkvartering i stuga eller lägenhet) gäller att resenären skall betala hela resans pris vid avbeställning senare än 30 dagar före avresan. Vid avbeställning dessförinnan gäller punkt 3.1.1.

3.2 Resenär som har träffat avtal om avbeställningsskydd har rätt att avbeställa resan, enligt följande.

- Vid fastställande av resans pris skall i resans pris inte inräknas vad resenären erlagt för avbeställningsskydd.

- Vid avbeställning enligt punkt 3.2 har resenären inte rätt att få tillbaka vad han betalat för avbeställningsskyddet.

3.2.1 Om resenären har avbeställningsskydd får resan i fall som anges i punkt 3.2.2 - 3.2.4 avbeställas utan annan kostnad än den expeditionsavgift som framgår av arrangörens katalog eller broschyr. Expeditionsavgiften får högst uppgå till 5 % av resans pris dock högst 200 kronor.

3.2.2 Avbeställning får ske om resenären eller dennes make/maka/sambo, resenärens eller dennes makes/makas eller sambos släkting i rakt upp- eller nedstigande led eller syskon eller person med vilken resenären gemensamt beställt resan före avresan men efter det att avtalet blivit bindande för resenären enligt punkt 1.5 drabbas av allvarlig sjukdom, försämrat

sjukdomstillstånd eller olycksfall och denna händelse är av sådan art, att resenären inte rimligen kan genomföra resan.

3.2.3 Avbeställning får ske om annan händelse drabbar resenären efter det att avtalet blivit bindande enligt punkt 1.5 och om händelsen är av så ingripande karaktär för resenären att det inte är rimligt att kräva att resenären skall genomföra resan. Resenären skall inte ha kunnat råda över händelsen och vare sig känt till eller bort känna till denna då resan beställdes. Sådan ingripande händelse är t ex brand i den egna bostaden.

3.2.4 Avbeställning får ske om person med vilken resenären gemensamt beställt resan avbeställer sin resa med stöd av punkterna 3.2.2 eller 3.2.3 och det är oskäligt att resenären skall genomföra resan utan den andra personens sällskap.

3.2.5 Resenär som bokat gemensamt inkvartering med person som avbeställt resan med stöd av punkterna 3.2.1 - 3.2.3 skall erhålla inkvartering av samma standard som enligt avtalet på avtalat eller likvärdigt hotell/anläggning, i rum/lägenhet som är storleksmässigt anpassad till det kvarstående antalet resenärer i sällskapet. Kvarstående resenärer skall vara berättigade att mot erläggande av det av arrangören uppgivna tillägget behålla det ursprungligen bokade inkvarteringsalternativet. Vid paketresor med buss, båt, tåg eller reguljärt flyg skall resenären i fall som ovan angivits i denna punkt erlägga det tillägg som enligt gällande prislista skall utgå vid inkvartering med högre standard, t ex enkelrum i stället för dubbelrum.

3.2.6 Resenären skall avbeställa resan så snart som möjligt efter det att avbeställningsanledning uppkommit. Grunden för avbeställningen skall på tillförlitligt sätt styrkas med läkar- och/eller släktskapsintyg.

3.3 Avbeställning skall ske på det sätt som anges i katalog, broschyr, särskilda villkor eller i färdhandlingarna.

3.4 Efter avbeställning skall belopp som resenären har tillgodo enligt ovan återbetalas utan dröjsmål.

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 har anlitat enligt gällande regler skall godta byte av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen.

4.2 När avtalet har överlåts är överlåtelsen och förvärvaren solidariskt ansvariga gentemot arrangören eller återförsäljaren för vad som återstår att betala för resan och för extra kostnader, som kan uppkomma på grund av överlåtelsen.

5. Arrangörens ändringar före avresan och inställande av resan

5.1 Arrangörens rätt att ändra avtalsvillkoren
Arrangören får ändra avtalsvillkoren till resenärens nackdel endast om det framgår tydligt av avtalet att detta får ske.

5.2 Resenärens rätt att frånträda avtalet
Resenären får frånträda avtalet, om arrangören förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han åtagit sig och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för resenären. Resenären får också frånträda avtalet om avtalsvillkoren ändras väsentligt till hans nackdel. Om arrangören avser att bryta avtalet eller om han vill ändra avtalsvillkoren, skall han underrätta resenären snarast och därvid lämna besked om dennes rätt att frånträda avtalet enligt första stycket.

Resenären skall inom skälig tid meddela arrangören eller återförsäljaren om han vill frånträda avtalet. Gör han inte det, förlorar han sin rätt att frånträda avtalet.

5.3 Resenärens rätt till ersättningsresa
Frånträder resenären avtalet enligt punkt 5.2 har han rätt till en annan paketresa som är av likvärdig eller högre kvalitet, om arrangören eller återförsäljaren kan erbjuda detta. Om resenären godtar en sämre ersättningsresa har han rätt till ersättning för prisskillnaden.

Avstår resenären från sin rätt till ersättningsresa, eller kan en sådan resa inte erbjudas, skall han snarast få tillbaka vad han har betalat enligt avtalet. Bestämmelserna i första och andra styckena gäller också om arrangören ställer in resan utan att resenären är skuld till det.

5.4 Resenärens rätt till skadestånd, arrangörens inställande av resa

I sådana fall som avses i punkt 5.3 har resenären rätt till skadestånd från arrangören, om det är skäligt. Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar

1. att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären senast 14 dagar före avresan skriftligen underrättats om att resan ställts in (vid resor med en varaktighet av högst 5 dagar gäller att resenären skall underrättas senast 10 dagar före avresan), eller

2. att resan inte kunnat genomföras på grund av ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligt kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna inte heller skäligt kunde ha undvikits eller övervunnit.

Beror det på någon som arrangören har anlitat att resan har ställts in, är arrangören fri från skadeståndskrav enligt första stycket 2 endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om orsaken är hänförlig till någon annan i ett tidigare led.

5.5 Ändring av pris

Inträffar kostnadsökningar för arrangören efter det att avtalet enligt 1.5 ovan blivit bindande för parterna, får arrangören höja priset för resan med ett belopp som motsvarar kostnadsökningarna om dessa beror på:

1. ändringar i transportkostnader

2. ändringar i skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan, eller

3. ändringar i växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan.

Priset får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av för genomförandet av avtalet förutsatt att denna kostnadsökning är av sådant slag som anges i 1 - 3 ovan i denna punkt. Om t ex en avgift enligt punkt 2 ovan ökar med 100 kronor för varje resenär får priset höjas med samma belopp. Om resenären så begär är researrangören skyldig att redovisa hur prishöjningen beräknats.

Rätt till prishöjning enligt 1 och 3 ovan föreligger endast om kostnadsökning överstiger 60 kr. Priset får inte höjas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.

Arrangören skall så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna.

Resans pris skall sänkas om arrangörens kostnader tidigare än 20 dagar före den avtalade avresedagen, av samma skäl som ovan angivits, minskar. Vid kostnadsminskning enligt 1 och 3 ovan skall priset sänkas endast om kostnadsminskningen överstiger 60 kr.

5.6 Arrangörens och resenärens rätt att frånträda avtalet vid ingripande händelser m.m.

Såväl arrangören som resenären har rätt att frånträda avtalet, om det efter det att avtalet blivit bindande för parterna enligt punkt 1.5 på eller i närheten av resmålet eller utefter den planerade färdvägen inträffar katastrof, krigshandling, generalstrejk eller annan ingripande händelse, som väsentligt påverkar resans genomförande eller förhållandena på resmålet vid den tidpunkt då resan skall genomföras. För att *utreda* om händelsen är av sådan allvarig karaktär som ovan angivits skall sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas.

6. Arrangörens ändringar efter avresan, fel och brister

6.1 Uteblivna prestationer

Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, skall arrangören ordna lämpliga ersättningsarrangemang utan extra kostnad för resenären. Kan ersättningsarrangemang inte ordnas eller avisar resenären på godtagbara grunder sådana arrangemang, skall arrangören, om det är skäligt, utan extra kostnad för resenären tillhandahålla likvärdig transport tillbaka till platsen för avresan eller till någon annan ort som resenären godkänner. Innebär en förändring i avtalet enligt första eller andra stycket en försämring för resenären, är han, om det är skäligt, berättigad till prisavdrag och skadestånd.

6.2 Andra fel och brister

Vid andra fel i de avtalade tjänsterna än sådana som anges i 6.1 har resenären rätt till prisavdrag och skadestånd, om inte felet beror på honom.

Resenären har inte rätt till skadestånd, om arrangören visar att felet beror på ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnit.

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

Vid fel som har sin grund i omständigheter som beskrivs i andra eller tredje stycket skall arrangören genast ge resenären den hjälp som behövs.

6.3 Skadeståndets omfattning

Skadestånd enligt dessa villkor omfattar förutom ersättning för ren förmögenhetsskada, ersättning för personskada och sakskada. Skador som omfattas av bestämmelserna i sjölagen (1994:1009), luftfartslagen (1957:297), järnvägstrafiklagen (1985:192) eller lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik ersätts enligt nämnda lagar i deras lydelse då skadan inträffade i stället för enligt dessa villkor. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt de nämnda lagarna.

Det åligger resenären att i möjligaste mån begränsa skadan.

7. Reklamation och avhjälpande

7.1 Resenären får inte åberopa fel i vad han har rätt att fordra till följd av avtalet, om han inte inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta bör om möjligt ske på resmålet.

7.2 Utan hinder av 7.1 får resenären åberopa fel, om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

7.3 Om resenären framför klagomål som inte är obefogade, skall arrangören eller dennes lokala representant genast vidta åtgärder för att finna en lämplig lösning.

8. Resenärens ansvar under resan

8.1 Arrangörens anvisningar m.m.

Resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören anlitat. Resenären är skyldig att respektera de ordningsregler som gäller för resan och för transporter, hotell etc. och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet.

8.2 Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för skada som denne vållar arrangören genom försummelse, t ex genom att inte följa lämnade anvisningar eller föreskrifter. Det åligger resenären att ersätta skada som är lagligen grundad gentemot någon som arrangören anlitat för att medverka vid resans genomförande.

8.3 Pass, visum, hälsobestämmelser m.m.

Innan avtal sluts skall arrangören eller återförsäljaren på lämpligt sätt informera resenären om sådana hälsobestämmelser som blir tillämpliga under resan samt, i den mån det har betydelse för resenären, om vad som gäller i fråga om pass och visum för medborgare i stater inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

Resenären är dock själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som t ex innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, försäkring. Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter, t ex hemtransport i följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

8.4 Avvikande från arrangemanget

Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller till dennes representant. Resenären skall senast 24 timmar före av arrangören uppgiven återresetid kontakta denne för kontroll av uppgifter om hemresan.

9. Tvistlösning

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.

SÄRSKILDA RESEVILLKOR

1. Anmälningsavgift och avbokning

Anmälningsavgiften är 1500 kronor per person om inte annat är avtalat. Genom inbetalningen av anmälningsavgiften bekräftar resenären att denne accepterar de skriftligen lämnade villkoren. Anmälan är bindande efter det att anmälningsavgiften är erlagd. Vid bokning senare än 15 dagar före avresan skall hela resan betalas omgående.

Slutbetalning skall vara TjeckienExperten AB/Sydafrikaresor tillhanda senast 15 dagar före avresa. I vissa fall kan slutbetalning krävas tidigare. Flygpriserna kontrolleras helt av flygbolagen och kan ej påverkas av arrangören. Flygpriser kan höjas under programmets giltighetstid och då tillämpas punkt 5.5 enligt Allmänna Resevillkor.

Expeditionskostnad är vid avbokning för individuella resenärer:

>60 dagar innan avresa: 1 500 kr/person
60-45 dagar innan avresa: 40 % av resans pris
45-15 dagar innan avresa: 75 % av resans pris
15-0 dagar innan avresa: 100 % av resans pris

Villkor i orderbekräftelse/faktura är alltid överordnade dem ovan! Ändring av resan som företas av resenären och som innebär ändring av avresedag, destination, avreseort eller resesätt är att betrakta som avbeställning och nybeställning. Övriga ändringar i bokningen debiteras med minst 200 kr/ändring, utöver extra uppkomna kostnader för boende, transporter och aktiviteter. När biljetterna är utskrivna gäller dessutom respektive flygbolags ändringsvillkor. Ev. avbokning skall ske skriftligen via e-post, fax eller brev och vara av arrangören skriftligen bekräftad för att vara giltig. Vid betalning som har förfallit med 7 dagar eller mer har arrangören rätt att häva avtalet och påföra resenären en avbokningskostnad i enlighet med avbokningsvillkoren i bekräftelsen eller enligt ovan.

2. Avbeställningsskydd

Resenären kan skydda sig mot avbokningskostnad vid annullering genom att vid anmälan av resan, utöver anmälningsavgiften erlägga en avgift på 5 % av resans pris. Avgiften återbetalas ej vid annullering av resan. Resenären är härigenom skyddad mot avbeställningskostnader enligt Allmänna Resevillkor. Senast 10 dagar efter avbeställningen skall läkarintyg bekräftande akut sjukdom, olycksfall eller dödsfall samt eventuellt släktskapsintyg vara TjeckienExperten AB/Sydafrikaresor tillhanda. Intygen skall innehålla följande uppgifter:

- Besöksdatum
- Diagnos
- Undersökningsresultat
- Läkarens avrånd att deltaga i avtalat researrangemang

Avbokning skall göras omedelbart då hinder för resa uppkommer. Kontakt skall ske till resebyrå där resan är bokad. Om avbeställningen ej uppfyller ovanstående krav, gäller återbetalning enligt punkt 1 ovan. Avbeställningsskydd bestäms vid bokningstillfället och kan således ej tas bort eller beställas i efterhand. Avbokning som kommer arrangören tillhanda efter resans avgång accepteras ej.

3. Resenärens kontroll av beställningen

Det åligger resenären att vid mottagande av orderbekräftelse kontrollera att det som bekräftats av arrangören, är det som resenären har beställt, samt att kontrollera att resenärernas namn i bokningen överensstämmer med resenärernas pass. Skulle något namn vara felstavat och arrangören inte meddelats om detta före utställning av färdhandlingarna, gäller respektive flygbolags regler för ändring av flygbiljetter samt de kostnader flygbolag debiterar för detta.

För varje annan ändring i reseavtalet som resenären företar efter mottagande av orderbekräftelse uttages en kostnad i enlighet med de merkostnader som researrangören åsamkats, dock lägst 200 kronor.

4. Resenärens ändring av reseavtalet samt kontroll av resehandlingar

Resenären har skyldighet att själv kontrollera färdhandlingarna så snart de har erhållits och

påkalla eventuella fel omedelbart. Vid ändringar för fel i färdhandlingarna som inte är orsakade av arrangören, uttages en ändringskostnad på minst 200 kr per ändring, plus merkostnad för transport, logi och aktiviteter. Vid ändring/ombokning av flygresor med reguljärflyg gäller speciella regler för olika biljettyper.

5. Minimiantal vid inställande av resa

Om arrangören 30 dagar före avresa har rimlig anledning att tro att antalet anmälningar är mindre än det angivna minimiantalet för respektive resa, har arrangören rätt att ställa in resan.

6. Reklamation

Reklamation skall göras per telefon till TjeckienExperten AB/Sydafrikaresor omgående då felet upptäcks. Reklamationer inkomna efter resans slutförande accepteras inte. Resenär som utan att först kontakta TjeckienExperten AB/Sydafrikaresor löser eventuella fel och brister på egen hand, anses ha förverkat sin rätt till reklamation.

7. Transportbolag

Transportbolag ansvarar gentemot passagerarna enligt de avtal och bestämmelser som finns angivna i färdhandlingarna. TjeckienExperten AB/Sydafrikaresor ansvarar ej för eventuella tidtabellsändringar som transportbolaget företar. TjeckienExperten AB/Sydafrikaresor ansvarar ej för missat transportmedel p.g.a. ändrade tidtabeller, flygförsejningar eller yttre händelser som krig, strejk, väderförhållanden och naturkatastrofer.

TjeckienExperten AB/Sydafrikaresor ansvarar inte för eventuella olägenheter, kostnader eller skador, som resenäer drabbas av vid fall av överbokning, ändrad avgångs- eller ankomsttid, inställt flyg, försejningar, ändrad destination eller andra händelser utanför researrangörens kontroll.

8. Pass, visum och vaccination

Resenären ansvarar själv för att pass och eventuellt visum är giltigt enligt gällande regler i destinationslandet, om inget annat anges. Resenären ansvarar för att han/hon har fullgott vaccinationsskydd.

9. Reseförsäkring

Resenären är själv ansvarig för att vara ordentligt försäkrad under resan. Ett bevis om försäkring skall medtagas på resan.

10. Hyrbil

Vid bilhya tillkommer eventuella lokala avgifter som kontraktsgift och envägshyra. Dessa betalas på plats. Vidare villkor för hyrbilarna finner ni på vår hemsida www.sydafrikaresor.se

11. Flygskatterna

Flygbiljetterna är vid fakturering preliminära och kan komma att ändras. Först vid biljettutskrift blir aktuella flygskatter kända, normalt 30 dagar före avresa, beroende på flygbolagens krav på biljettutskrift. Vi förbehåller oss rätten att ändra priset i enlighet med punkt 5.5 i de allmänna villkoren.

12: Namn

Namnen på biljetterna måste överensstämma med namnen i passen, så vänligen kontrollera att stavningen stämmer. Observera att specialtecken som Å, Ä och Ö ersätts av A och O, samt att mellanslag och bindestreck inte används. Ni ansvarar för att detta är korrekt, eftersom biljetterna efter uttag inte kan ändras utan stora omkostnader. Meddela oss innan ni betalar anmälningsavgiften om era namn är felstavade.

13. Tryckfel

Vi reserverar oss för eventuella tryckfel och ändringar i kataloger och på lösblad samt Internet.

14: Resegaranti

Allmän information om resegaranti: Arrangörer och återförsäljare av paketresor är skyldiga att ställa säkerhet enligt resegarantilagen (1972:204) hos Kammarkollegiet. Garantierna är till för att resenärerna ska få ekonomisk ersättning och hemtransport om resor ställs in eller avbryts. Kontakta Kammarkollegiet för mer information, tel: 08-700 08 00 eller på deras hemsida www.kammarkollegiet.se