

2018-08-01

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.

Favorit Kultur och Temaresor AB:s (FR) kompletterande villkor står i kursiv stil och inkluderar Hemsjödsresor och Historiska Resor.

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.

1.1.1. Avtalet blir bindande när resenären betalat in anmälningsavgiften. I och med bindande avtal har resenären accepterat de omständigheter som beskrivs i avtalet.

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.

1.2.1. På vissa resor kan FR kräva att resenären visar upp läkarintyg.

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.

1.5.1 Passet skall vara giltigt 6 månader efter hemkomst.

1.5.2. I vissa resors pris ingår kostnaden för visum. Om visum ingår i resans pris gäller detta för svensk medborgare. Om visum ingår i resans pris (eller har beställts extra av resenären) handlägger arrangören ansökan, förutsatt att resenären följer de anvisningar som arrangören

lämnar. I det fall anvisningar inte följts, t ex om passet inte uppfyller angivna krav eller ansökningshandlingar inte inkommit i tid, kan arrangören debitera resenären samtliga extra kostnader detta medför, t ex expressavgift till ambassad, budavgifter, extra portokostnader m.m.

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.

1.8.1. Muntliga löften från FR:s personal, ska begäras skriftligen för att kunna återberas.

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 skäligen 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.

1.11.1. Det minsta antal resenärer som krävs för att en resa ska genomföras är normalt 15 personer för en vandringsresa och 20 för övriga resor. Avvikelse från detta kan förekomma och då anges det där resan presenteras. FR eftersträvar att, i det fall en resa inte kan genomföras, informera inbokad resenär i god tid före avresa dock senast 21 dagar innan avresa.

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

1.12.1. Resenären ska infinna sig på flygplatsen samt checka in i tid för att undvika att flygbolaget automatiskt avbokar flygbiljett, både tur och retur.

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.

2.1.1. Information om resplaner, flyglinjer, flygtider, tidtabeller, hotell, dag-för-dag-program, färdledare och annat i katalog, i specialprogram, på hemsidor eller i annat sammanhang, är oftast utformad och formulerad långt innan resans genomförande. Dessa



2018-08-01

uppgifter kan därför komma att ändras fram till avresan, men även efter att resan påbörjats. I vissa fall beroende på omständigheter som står utanför arrangörens kontroll, t ex att ett flygbolag ändrar sin tidtabell eller linjesträckning. I andra fall beroende på arrangörens medvetna beslut, t ex byte av hotell. Hotellbyte kan bl. a motiveras av att ett för resan angivet hotells standard förändrats till följd av ägar- eller managementbyte. Programändring kan bl. a motiveras av att ett museum, evenemang eller sevärdhet stängt pga. renovering, sjukdom eller annan anledning. Ett annat skäl till programändring kan vara att trafiksituationen på resmålet blivit sådan att dag-för-dag-programmet inte kan genomföras i den ordningsföljd eller på det sätt som angivits, eventuellt även att programinslaget måste utgå. Ett ytterligare exempel på behov av förändring är om kvalitén på ett visst programinslag sjunkit och arrangören byter eller helt tar bort pro-graminslaget för att behålla kvalitetsnivån. I samtliga sådana fall har arrangören som ambition att erbjuda ett programinslag som på ett likvärdigt sätt kompletterar det ursprungligt planerade programmet. Kända väsentliga förändringar meddelas normalt före avresan. Att resa innebär att acceptera omständigheter över vilka inte ens den kunnigaste och mest erfarna råder. Trots att arrangören, dess lokala partners och resans färdledare och/eller guide gör allt för att minimera besvär av detta slag tvingas arrangören reservera sig för att sådant kan inträffa.

2.1.2. Många av de länder som utgör våra resmål är under stark utveckling, förändringarna sker mycket snabbt. Vi reserverar oss därför för att den verklighet vi beskriver i katalog, på hemsida och i andra sammanhang kan ha förändrats efter publicering.

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.

2.3.1. Anmälningsavgiften varierar mellan 500–2 000 kr och finns angiven under respektive resebeskrivning. Anmälningsavgift skall betalas inom 10 dagar efter bokningstillfället. Resterande betalning skall vara FR tillhanda senast 35 dagar före avresa, såvida inte annat anges i resebeskrivningen. För enstaka resor kan anmälningsavgiften vara på annat belopp, samt att det kan förekomma delbetalning vilket anges vid bokningstillfället. Vid bokning mindre än 35 dagar före avresa skall resan betalas vid bokningstillfället. För vissa resor kan betalning för flygbiljetter begäras vid bokningstillfället beroende på flygbolagets och biljettypens betalningsregler.

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

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.

3.1.1. Varje ändring som resenären gör efter att anmälan blivit bindande betraktas som en avbeställning och nybeställning. För detta tas en kostnad om minimum 300 kr ut. Därutöver tas en kostnad ut i enlighet med underleverantörens regler. Särskilda regler kan gälla för vissa resor i enlighet med offert. Om särskilda regler gäller framgår detta i vår bekräftelse.

3.2. Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resenären för de kostnader som arrangören drabbas av till följd av avbeställningen.

Arrangören kan uppställa skäliga standardiserade avbeställningsavgifter baserade på tidpunkten för avbeställningen. Om arrangören inte har uppställt några standardiserade avbeställningsavgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.

3.2.1. Vid avbeställning av resa utgår följande kostnader:

Avbeställning: Kostnad:	
Om 35+ dagar före avresa	Anmälningsavgiften
Om 35-0 dagar före avresa	Hela resans pris

I de fall där flygbiljetter redan är utställda och helt eller delvis betalda utgår ingen återbetalning. För vissa resor kan kostnad för redan arrangerade visum samt förbeställda arrangemangsbiljetter som ej är återbetalningsbara tillkomma, detta anges vid bokning av resan

3.2.2. Avbeställning av resan. Avbeställning skall alltid göras omedelbart då hinder för resa uppkommer. Om avbeställning görs efter det färdhandlingar erhållits skall avbeställning i första hand göras på kontorstid till FR på tel: 08-660 18 00 eller till info@favoritresor.se. Resehandlingarna skall omedelbart returneras till FR. Avbeställning som når FR efter resans avgång accepteras ej. Har ERVs avbeställningsförsäkring tecknats hänvisar vi till deras försäkringsvillkor.

3.2.3. Återbetalning vid avbeställning när avbeställningsförsäkring tecknats regleras direkt av ERV enligt deras försäkringsvillkor.

3.2.4. Resenären kan skydda sig mot kostnader vid avbeställning genom att teckna en

avbeställningsförsäkring via reseförsäkringsbolaget Europeiska ERV. Önskar resenären avbeställningsförsäkring skall detta beställas vid bokning av resan direkt hos Europeiska ERV.

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.

2018-08-01

4.2.1. Samtliga kostnader för namnändring, ombokning och andra administrativa kostnader debiteras resenären till fullo enligt underleverantörens regler.

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.

5.1.1. De flygtider som anges i resplanen för respektive resa är lokala tider, om inget annat anges. Tiderna är preliminära och förändringar kan förekomma ända fram till avresedagen. Angivna hotell kan komma att bytas mot andra likvärdiga hotell. Information om sådana byten lämnas oftast i färdhandlingarna.

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 sades upp återbetala hela resans pris.

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

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

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

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

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.

6.1.1. FR svarar ej för riktigheten lämnade på andra hemsidor än FRs egen. Det gäller även länkar till andra sidor.

6.1.2. FR förbehåller sig rätten, att innan avtal träffats, informera om eventuella fel på hemsidor och katalog.

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.

2018-08-01

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 uppsåtligen 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 underrättar 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 uppsåtligen 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, eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>.