

## 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 resevärdet.
- 1.10** Huvudresevärdet ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e-postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resevärdet.
- 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 resevärdet 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 tilläggsavgift.
- 2.6** Arrangören är vidare skyldig att informera resevärdet om eventuella kostnader som kan tillkomma.

## 3. RESEVÄRDETS 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 resevärdet från arrangören eller annan.
- 3.2** Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resevärdet 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.

#### 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.
- 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. Från och med 14 dagar innan avresa är en gällande avrådan från UD grund för uppsägning om avrådan omfattar tidpunkten för resenärens resa. En gällande avrådan från UD ska också anses utgöra grund för uppsägning om det i annat fall står klart att de omständigheter som ligger till grund för avrådan påverkar eller kommer att påverka resmålet vid tidpunkten för resenärens resa.

## **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 avhjälpandet 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 avhjälpit 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 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 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>.



## **Resevillkor TSS Travel Service Scandinavia AS ("Särskilda villkor för paketresor")**

### **1. AVTALET**

- 1.1 Som tillägg till punkt 1.1 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande: Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning och resenären inom avtalad tid betalat överenskommen handpenning enligt arrangörens anvisningar.
- 1.2 Som tillägg till punkt 1.3 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande: Intyg visande på samtliga målsmäns godkännande ska insändas till arrangören innan betalning av resan görs. Om resan innefattar inkvartering kan en resenär under 18 år kontaktas genom arrangörens +46 844 685 504 och [info@tss-travel.se](mailto:info@tss-travel.se) under resans gång.
- 1.3 Som tillägg till punkt 1.4 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande: Tidtabellen och flygrouting (non-stopflyg, direktflyg och flygbyte) för resorna i reseprogrammet är inte fastställda vid bokningen av resan. I bokningsbekräftelsen angivna tider för utresa och hemresa samt flygrouting är endast preliminära och kan komma att ändras vid ett eller flera tillfällen före resan. Arrangören ska dock senast 14 dagar före utresan precisera de avgångstider, information om eventuella bytetider samt flygplats för flygbyte som ska gälla för resan.
- 1.4. Som tillägg till punkt 1.9 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande: En avgift tas ut vid rättelse av uppgifter på redan utställd biljett vid resa med reguljärflyg. Avgiften och hur långt före avresa en biljett ställs ut framgår av flygbolagets villkor. Eventuella extra kostnader som uppstått hos flygbolaget på grund av den ovan nämnda rättelsen meddelas resenärerna efter det att arrangören fått uppgifter om sådana kostnader.
- 1.5 Som tillägg till punkt 1.11 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande: Arrangören äger rätt att ställa in resan utan utgivande av skadestånd om färre än det i avtalet angivna antalet resenärer anmält sig till resan och resenären skriftligen informeras om att resan ställts in enligt punkt 7.4 i SRF:s allmänna villkor för paketresor.

### **2. PRIS OCH BETALNING**

Som tillägg till punkt 2 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande: a. Resan ska betalas enligt följande:

- (i) Vid arrangörens bokningsbekräftelse av resan förfaller en handpenning motsvarande 20% av priset för resan till betalning.
- (ii) Återstående del av priset förfaller till betalning senast 35 dagar före avresa. Om det återstående priset för resan inte fullständigt betalas efter förfallodag och påminnelse, är arrangören berättigad att häva avtalet och begära skadestånd uppgående till de under punkt
3. nedan nämnda avbeställningsavgifterna.
- (iii) Genomförs bokningen inom 35 dagar före avresa förfaller hela priset för resan genast till betalning.
- (iv) Vid försenad betalning debiteras påminnelseavgift. Vid indrivning genom inkassoföretag tillkommer ytterligare avgifter.
- b. Resans pris är baserat på inkvartering i delat dubbelrum. Önskas inkvartering för endast en person har arrangören rätt att ta ut ett pristillägg för enkelrum.

### **3. RESENÄRENS RÄTT TILL ÄNDRING OCH AVBESTÄLLNING**

3.1 Som tillägg till punkt 3.1 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande:

- a. Resenären ska anmäla önskemål om ändringar inom skälig tid innan avresa. Sådana önskemål blir bindande för arrangören först om arrangören till resenären bekräftar att arrangören kan tillmötesgå resenärens önskemål.
- b. En ombokning till en annan resa (ändring av resmålet) gäller som avbeställning enligt avbeställningsvillkoren i SRF:s allmänna och arrangörens särskilda resevillkor med efterföljande nybokning.
- c. Andra ombokningar (t.ex. ändringar av resans tidpunkt) inom 30 dagar före avresa gäller som avbeställning med efterföljande nybokning.
- d. Arrangören tar ut en administrativ avgift om 200 kr för ändringar efter avtalets ingående.

3.2 Som tillägg till punkt 3.2 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande:

- a. Arrangören rekommenderar skriftlig form för avbeställningen.
- b. Följande gäller vid avbeställning av resor med chartrat flyg.
  - (i) Avbeställningskostnaden per person är alltid lägst handpenningen.
  - (ii) Vid avbeställning minst 31 dagar före avresan ska resenären erlägga handpenningen i avbeställningsavgift.
  - (iii) Vid avbeställning mellan 30 och 14 dagar före avresan ska resenären erlägga 25 % av resans pris i avbeställningsavgift.
  - (iv) Vid avbeställning mellan 13 och 8 dagar före avresan ska resenären erlägga 50 % av resans pris i avbeställningsavgift.
  - (v) Vid avbeställning mellan 7 och 0 dagar före avresan ska resenären erlägga hela resans pris i avbeställningsavgift.
  - (vi) Vid fastställande av resans pris ska i resans pris inte inräknas vad resenären erlagt för avbeställningsskydd.
- c. Följande gäller vid avbeställning av resor med reguljärt flyg och båtresor.
  - (i) Avbeställningskostnaden per person är alltid lägst handpenningen.
  - (ii) Vid avbeställning minst 60 dagar före avresan ska resenären erlägga handpenningen i avbeställningsavgift.
  - (iii) Vid avbeställning mellan 59 och 30 dagar före avresan ska resenären erlägga 40 % av resans pris i avbeställningsavgift.
  - (iv) Vid avbeställning mellan 29 och 14 dagar före avresan ska resenären erlägga 65 % av resans pris i avbeställningsavgift.
  - (v) Vid avbeställning mellan 13 och 8 dagar före avresan ska resenären erlägga 80 % av resans pris i avbeställningsavgift.
  - (vi) Vid avbeställning mellan 7 och 0 dagar före avresan ska resenären erlägga hela resans pris i avbeställningsavgift.
  - (vii) Vid fastställande av resans pris ska i resans pris inte inräknas vad resenären erlagt för avbeställningsskydd.
- d. Avbeställning av flygresor till Sydafrika

Oavsett vad som anges i b) och c) ovan gäller följande regler för avbeställning av flygresor till Sydafrika.

  - (i) Avbeställningskostnaden per person är alltid lägst handpenningen.



- (ii) Vid avbeställning senast 120 dagar före avresan ska resenären erlägga en administrativ avgift på 20 % av resepriset.
  - (iii) Vid avbeställning mellan 119 och 30 dagar före avresan ska resenären erlägga 50 % av resans pris i avbeställningsavgift.
  - (iv) Vid avbeställning mellan 29 och 15 dagar före avresan ska resenären erlägga 65 % av resans pris i avbeställningsavgift.
  - (v) Vid avbeställning mellan 14 och 8 dagar före avresan ska resenären erlägga 85 % av resans pris i avbeställningsavgift.
  - (vi) Vid avbeställning mellan 7 dagar och 1 dag före avresan ska resenären erlägga 90 % av resans pris i avbeställningsavgift.
  - (vii) Vid avbeställning eller frånvaro på resdagen ska resenären erlägga 95 % av resans pris i avbeställningsavgift.
- e. Kostnad för tilläggsarrangemang (t.ex. utfärder, hyrbil, golfpaket, fotbollsbiljetter, teaterbiljetter eller dylikt), som bokats genom arrangören av resan och som sammanhänger med resan, återbetalas enbart om avbeställning sker senast 14 dagar före avresan.
- f. Vid avbeställning som ger rätt till återbetalning ska arrangören tillstålla resenären ett formulär med begäran om bankinformation för att kunna genomföra återbetalningen.

#### **4. RESENÄRENS RÄTT ATT ÖVERLÅTA AVTALET**

Som tillägg till punkt 4 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande:  
Överlåtelse av paketresa som inte görs eller inte meddelas till arrangören senast 7 dagar före avresan gäller som avbokning med efterföljande nybokning.

#### **8. REKLAMATION**

Som tillägg till punkt 8.1 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande:  
Utöver underrättelsen om felet på resmålet enligt 4.1.1 i SRF:s allmänna villkor för paketresor bör skriftlig reklamation inlämnas till arrangören inom 2 månader efter hemkomsten under följande adress:

TSS Travel Service Scandinavia AS  
Krejaren 2  
Östermalmstorg 1  
114 42 Stockholm  
Sweden  
Tel.: 0200 883913  
e-post: info@tss-travel.se

## **9. RESENÄRENS ANSVAR UNDER RESAN**

Som tillägg till punkt 9.3.2 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande:

Resenären ansvarar själv för att resenären införskaffar och har med sig nödvändiga resedokument, intyg om erforderliga vaccinationer och hälsointyg, samt att resenären följer tillämpliga tull och valutaföreskrifter. Dessa krav kan ändras. Resenären måste därför i god tid innan resan själv kontrollera om det har skett några ändringar. TSS har inget ansvar om resenären inte kan delta i resan pga. att resenären inte uppfyller krav som är tillämpliga före eller under resan.

Resenären ska senast 24 timmar före av arrangören uppgiven återresetid kontrollera uppgifter om hemresan.

Respektive skriftliga anvisningar kommer att ges till resenärerna före avresan i samband med resebiljettöversändelsen.

## **10. ARRANGÖRENS SKYLDIGHET ATT TILLHANDAHÅLLA ASSISTANS**

Som tillägg till punkt 10 i SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande:

Om resenären vill begära assistans kan arrangören kontaktas genom följande kontaktvägar:

TSS Travel Service Scandinavia AS  
Krejaren 2  
Östermalmstorg 1  
114 42 Stockholm  
Sweden  
Tel.: +46 200 883913  
e-post: info@tss-travel.se

Resenärerna kommer dessutom i samband med resebiljettöversändelsen få skriftlig information om hur, när och under vilka (nödfall-)telefonnummer arrangören kan nås på.

## **12. ÖVRIGT**

Utöver SRF:s allmänna villkor för paketresor gäller följande:

- 12.1 Ogiltigheten av enskilda bestämmelser i reseavtalet medför inte att hela reseavtalet blir ogiltigt.
- 12.2 Uppenbara tryck- eller räknefel berättigar TSS Travel Service Scandinavia AS till justering av reseavtalet.
- 12.3 Prestationsbeskrivningar i främmande medier som hotellbroschyrer, hemsidor och dylikt förändrar inte den i avtalet överenskomna prestationsomfattningen om inte sådana medier har tillhandahållits resenären genom TSS Travel Service Scandinavia AS. Avgörande för den överenskomna prestationsomfattningen är, förutom reseutannonseringen, uteslutande orderbekräftelsen/fakturan.
- 12.4 Dessa resevillkor gäller såvitt inga särskilda bestämmelser träffas i enskilda reseavtal. 12.5 Paketresan säljs som en helhet och priset för resan såsom angivet i bokningsbekräftelsen avser hela resan. Lokala skatter eller avgifter som tas ut på plats på resmålet och som resenären har informerats om före resebokningen kan emellertid tillkomma. Resenären är inte berättigad till ersättning eller återbetalning för det fall att resenären inte utnyttjar vissa delar ur paketerbudandet.
- 12.6 Arrangörens ansvar för resegaranti enligt resegarantilagen (2018:1218) Arrangören har ställt resegaranti i enlighet med resegarantilagen (2018:1218) genom vilken resenärerna har möjlighet att erhålla återbetalning för sina betalningar och, när transport ingår i paketresan, erhålla hemtransport om arrangören hamnar på obestånd.

# Information om dataskydd

## för kunder till TSS Travel Service Scandinavia AS- filial Sverige

Denna sekretesspolicy beskriver hur TSS Travel Service Scandinavia AS- filial Sverige behandlar dina personuppgifter och säkerställer att dataskyddet genomförs. Du får reda på vilka av dina uppgifter vi behandlar, när och av vilken anledning. Dessutom informerar vi dig om dina rättigheter och ger dig ytterligare information enligt lag.

Utöver uppgiftsbehandlingen som beskrivs nedan kan en mer omfattande uppgiftsbehandling genomföras ifall du har gett ditt samtycke till det. I detta fall beror omfattningen av uppgiftsbehandling på respektive samtycke.

### I. Omfattningen av insamling, användning och överföring av uppgifter

#### 1. Din resa

Om du bokar en resa genom TSS Travel Service Scandinavia AS- filial Sverige samlar vi in nödvändiga uppgifter från dig som resenär eller medresenär för att genomföra resan med hjälp av vår auktoriserade och kontrollerade tjänsteleverantör F&S Dialogmarketing GmbH, Offenburg. Dessa uppgifter är i synnerhet namn, adress, telefonnummer och e-postadress, resedatum (ankomst- och avresedag, avgångsflygplats eller busshållplats) samt bokningsdata (vald resa, eventuell förlängningsvecka). Du är skyldig att förse oss med de uppgifter som är nödvändiga för utförandet av kontraktet. Annars kan vi inte genomföra din bokning.

Beroende på din destination och ditt flygbolag använder vi reservationssystemet Amadeus eller vidarebefordrar de de uppgifter som behövs för att boka och utfärda flygbiljetten till flygbolaget med hjälp av en tjänsteleverantör. Då vidarebefordras även de nödvändiga uppgifterna till flygbolaget. Beroende på din destination kan de nödvändiga uppgifterna vidarebefordras till följande flygbolag i samband med avtalets fullgörande:

Lufthansa; Emirates; Freebird Airlines; Aegean Airlines; Corendon Airlines; Turkish Airlines; TAP Air Portugal; Air Europa Lineas Aereas; Air Baltic; Air France/ KLM Royal Dutch Airlines

För utförandet och genomförandet av resan vid resemalet skickar vi nödvändiga uppgifter till en agentur som behandlar dina uppgifter i detta syfte på eget ansvar. Agenturen överför data i den utsträckning som är nödvändig för detta ändamål, till företag som är involverade i genomförandet av resan, bl.a. bussbolaget för transporten på plats (till hotellet eller under rundresan) och hotell som resenärerna ska bo på. Dessutom lämnar agenturen ut en deltagarlista till din guide. Både agenturen och de övriga tjänsteleverantörerna har sina företagssäten utanför Europeiska unionen / Europeiska ekonomiska samarbetsområdet om din destination ligger utanför Europeiska unionen / Europeiska ekonomiska samarbetsområdet. I detta fall behandlas dina uppgifter enligt lagen i det landet där företagen har sina säten. De övriga medverkande tjänsteleverantörerna skickar dig separat information om uppgiftsbehandlings omfattning. För att utöva dina rättigheter som registrerad, t.ex. rätt till tillgång, går det bra att kontakta TSS. I detta fall vidarebefordrar vi förfrågan.

Om du utnyttjar möjligheten att skicka en förfrågan via e-post eller vårt kontaktformulär samlar vi in de uppgifter som du meddelar oss för att kunna behandla din förfrågan. I enlighet med din förfrågan kontaktar vi dig eller skickar dig information.

Uppgifterna från resebokningen används även för eventuell hantering av garantianspråk eller andra klagomål. Dessutom kan dessa uppgifter vidarebefordras till externa revisorer och/eller skattekonsulter för deras rådgivning och revision. Uppgifterna lagras i enlighet med de lagstadgade lagringsskyldigheterna enligt 7. Kap, 2 § bokföringslagen och raderas efter det att de lagstadgade lagringsskyldigheterna upphört att gälla.

#### 2. Användning av bokningsuppgifter i marknadsföringssyfte

TSS samt beställda och kontrollerade tjänsteleverantörer (bl.a. brevbutiker som t.ex. brand production Axel Bauer, Bühlertal; Direct Center Knoll GmbH, Rottenburg oder b+g mailing.de GmbH, Hamburg) använder namn och adress till resenärerna och medresenärerna för ytterligare kundretention och kundreakivering. Detta inkluderar utskick med ytterligare information om intressanta resor och tjänster via post eller utskick av kuponger. Det är så TSS vill uppmärksamma sina kunder om ytterligare intressanta möjligheter för sin semester och uppnå långsiktig kundlojalitet. Uppgifter överförs inte till tredje part i marknadsföringssyfte. Telefonnummer och e-postadress används i marknadsföringssyfte med särskilt tillstånd. Utan fortsatt samtycke används inte längre ditt namn och din adress i marknadsföringssyfte om du inte har visat något intresse att fortsätta relationen med TSS på 7 år. Då använder vi följande aktivitetskännetecken: resans början eller avbokningsdatum.

Dessutom behandlar TSS bokningsuppgifterna för att individualisera din resebokning, kontinuerligt förbättra den och erbjuda dig framtida tjänster som är relevanta för dina intressen. Vi använder alltså uppgifterna för resebokningen för att hjälpa dig optimalt med din bokning och att uppmärksamma dig om intressanta destinationer i vårt erbjudande. Vi behandlar dessa uppgifter internt under en pseudonym för att uppfylla ditt legitima intresse att skydda dina personuppgifter. Tack vare denna uppgiftsbehandling kan vi presentera produkter som vi antar att du är intresserad av genom personliga erbjudanden (e-post eller i samband med reklamutskick i posten).

Bokningsuppgifterna används inte längre i marknadsföringssyfte, inklusive profilering i direktmarknadsföring, om du under en period på upp till 5 år inte visar ditt intresse att fortsätta kundrelationen med TSS. Då använder vi följande aktivitetskännetecken: resans början eller avbokningsdatum. Efter dessa 5 år behandlar vi namn, adress och födelsedatum, senaste resebokning och destination i ytterligare 2 år för reklamutskick med posten. Om du inte reagerar på vår reklam under denna tid, slutar vi använda även dessa uppgifter i detta syfte efter de 2 åren.

#### 3. Användning av uppgifter från intresserade i marknadsföringssyfte

Om du under ett telefonsamtal ber oss att skicka dig erbjudanden för resor eller en katalog, samlar vi in ditt namn och din adress med hjälp av vår auktoriserade och kontrollerade tjänsteleverantör F&S Dialogmarketing GmbH, Offenburg, för att kunna skicka dig de efterfrågade handlingarna. Du är skyldig att förse oss med de uppgifter som är nödvändiga för detta ändamål. Annars kan vi inte skicka dig katalogen. Dessutom frågar vi dig om vi får spara dessa uppgifter för att kunna skicka dig fler TSS-kataloger och ytterligare skriftliga erbjudanden för resor tills du gör invändningar mot utskicken.

#### 4. Väntelista

Om ett visst datum som skulle passa dig för en resa redan är fullbokat, kan du på egen begäran placeras på väntelista. Då sparar vi ditt namn, din adress, dina kontaktuppgifter (t.ex. telefon, e-post) och resedatumet för att kunna kontakta dig om det önskade resedatumet är bokningsbart igen, t.ex. på grund av en avbokning.

#### 5. Prenumeration av nyhetsbrev

Vi skickar endast nyhetsbrev till dig via e-post med ditt uttryckliga förhandssamtycke. Samtycket inkluderar även en individualisering av nyhetsbrevet.

TSS har anlitat en tjänsteleverantör (Kesselhaus GmbH, Offenburg) för nyhetsbrevutskick. Om inget annat överenskommit utfärdar detta företag anonym statistik om tillgång till nyhetsbrev för oss. Detta ger TSS en översikt över utsträckningen i vilken nyhetsbrevet faktiskt har öppnats och antalet abonnenter som har sett en viss produkt. Dessa uppgifter samlas endast in i form av statistik och är anonyma.

#### 6. Betalning med kreditkort

TeleCash GmbH & Co. KG (TeleCash), Bad Vilbel samlar in dina kreditkortsuppgifter och använder dem endast för faktureringen av resan som du har bokat hos oss. TeleCash använder inte dina uppgifter i andra syften. TSS får inte dina kreditkortsuppgifter i vanlig text, utan endast ett ID från TeleCash och ditt kreditkortsnummer i ett förkortat, oläsligt format (123456 \*\*\*\*\* 7890) som bevis. För att verifiera att kreditkortsuppgifter som du lämnat är korrekta, reserverar vår betalningsleverantör TeleCash tillfälligt 1 € på ditt kreditkort. Beloppet frigörs dock igen direkt. Den faktiska debiteringen genomförs senare.

### II. Dina rättigheter som registrerad

Var och en registrerad person har följande rättigheter:

- rätt till tillgång (art. 15 i GDPR)
- rätt till rättelse av felaktiga uppgifter (art. 16 i GDPR)
- rätt till radering eller "rätt att bli bortglömd" (art. 17 i GDPR)
- rätt till begränsning av behandling av personuppgifter (art. 18 i GDPR)
- rätt till dataportabilitet (art. 20 i GDPR).

Du kan göra invändningar mot behandlingen av personuppgifter i marknadsföringssyfte, inklusive profilering i direktmarknadsföring, när som helst utan att ange någon motivering.

Dessutom har registrerade en allmän rätt att göra invändningar (jfr med art. 21.1 i GDPR). I sådana fall krävs en motivering för invändningen mot uppgiftsbehandlingen.

Om uppgiftsbehandlingen baseras på samtycke kan detta samtycke återkallas när som helst med verkan för framtiden.

För att utöva dina rättigheter som registrerad, kontakta [sekretess@tss-travel.se](mailto:sekretess@tss-travel.se).

Dessutom kan du klaga på vår uppgiftsbehandling till en tillsynsmyndighet.

### III. Allmän information

Personuppgiftsansvarig enligt GDPR är TSS Travel Service Scandinavia AS- filial Sverige, Krejeren 2 – Östermalmstorg 1 – 114 42 Stockholm.

Om du har frågor angående dataskydd på TSS, kan du kontakta vårt dataskyddombud [advokat Dr. Stefan Drewes] på [dataskyddombud@tss-travel.se](mailto:dataskyddombud@tss-travel.se).

Databehandling sker på följande rättsliga grunder:

- för utförande av kontrakt, inklusive fakturering, handläggning av klagomål / garanti: art. 6 [1] b i GDPR
- databehandling i samband med väntelistan: art. 6 [1] b i GDPR
- för marknadsföring av bokningsdata inklusive relaterad profilering: art. 6 [1] f i GDPR
- utskick av katalogen: art. 6 [1] a i GDPR
- marknadsföring via e-post: art. 6 [1] a i GDPR
- marknadsföring via telefon: art. 6 [1] a i GDPR

Stockholm, 1 maj 2020

## Standardformulär för paketresor

De kombinerade resetjänster du erbjuds utgör en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302.

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som gäller för paketresor. Företaget TSS Travel Service Scandinavia AS, filial Sverige (TSS) kommer att ansvara fullt ut för att paketresan som helhet fullgörs korrekt.

Dessutom har företaget TSS, enligt lag, ett skydd för att återbetala dina betalningar och, när transport ingår i paketresan, säkerställa din hemtransport om företaget hamnar på obestånd.

### Centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

- Resenärer kommer att få all väsentlig information om paketresan innan de ingår paketreseavtalet.
- Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs korrekt.
- Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt där de kan komma i kontakt med arrangören eller resebyrån.
- Resenärer får överlåta paketresan till en annan person, med skäligt varsel och eventuellt mot en extra kostnad.
- Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepriser), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt i alla händelser senast 20 dagar före paketresans början. Om priset höjs med mer än 8 % av priset på paketresan får resenären säga upp avtalet. Om arrangören förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.
- Resenärer kan säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon annan av paketresans väsentliga delar än priset ändras avsevärt. Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har resenärerna rätt till återbetalning och ersättning, i förekommande fall.
- Resenärer kan under exceptionella omständigheter säga upp avtalet före paketresans början utan att betala en avbokningsavgift, till exempel vid allvariga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt skulle påverka paketresan.
- Dessutom kan resenärer när som helst före paketresans början säga upp avtalet mot en skälig och motiverad avbokningsavgift.
- Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt avtalet efter paketresans början måste lämpliga alternativa arrangemang erbjudas utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift om tjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet och detta väsentligen inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälper problemet.
- Resenärer har också rätt till en prissänkning och/eller en ersättning för skada om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt.
- Arrangören måste tillhandahålla stöd om en resenär befinner sig i svårigheter.
- Om arrangören, eller i vissa medlemsstater, återförsäljaren hamnar på obestånd kommer betalningarna att återbetalas. Om arrangören, eller i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om transport ingår i paketresan, säkras resenärernas hemtransport. Som skydd vid obestånd har TSS deponerat medel hos Kammarkollegiet. Resenärerna får kontakta Kammarkollegiet, Birger Jarlsgatan 16, 114 34 Stockholm, 08-700 08 00, registratur@kammarkollegiet.se, om tjänster inte tillhandahålls till följd av TSS obestånd.

[ Webbplats där man hittar direktiv (EU) 2015/2302 i den form som det har införlivats i nationell rätt.  
<https://svenskforfattningsamling.se/sites/default/files/sfs/2018-06/SFS2018-1217.pdf> ]