

Alminnelige reisevilkår

TSS Travel Service Scandinavia AS' reisevilkår er baserte på de «Alminnelige vilkår for Pakkereiser», utarbeidet av Virke Reise Utland i samarbeid med Forbrukerombudet (FO), som gjelder ved siden av disse reisevilkår. En fullstendig versjon av «Alminnelige vilkår for Pakkereiser» er tilgjengelig på www.virke.no.

«Alminnelige vilkår for Pakkereiser» gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Lov om Pakkereiser av 25.8.1995, § 2-1, dvs at reisen inneholder minst to av følgende elementer: Transport, innkvartering og/eller annen turisttjeneste som ansees som en vesentlig del av pakken. Videre skal kombinasjonen være på forhånd tilrettelagt, solgt eller markedsført til en samlet pris og ha en varighet på over 24 timer eller inkluderer en overnatting. Vilkårene er utformet i hht. Lov om Pakkereiser («Pakkereiseloven») og Barne- og Familiedepartementets forskrifter til loven, («Forskriftene») og supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene. Vilkårene gjelder for alle pakkereiser som faller inn under Pakkereiseloven med forskrifter.

Vilkårene regulerer forholdet mellom TSS Travel Service Scandinavia AS som reisearrangør og kunde.

De reisevilkår som angis med kursiv skrift er spesielle vilkår for TSS Travel Service Scandinavia AS og kompletterer eller erstatter «Alminnelige vilkår for Pakkereiser».

1. AVTALENS INNGÅELSE OG BETALINGSVILKÅR

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling. Dersom kunden skal ha opplysninger om pass/visumforhold i hht. art. 4.2., er avtalen ikke bindende for ham før disse opplysningene er gitt.

TSS Travel Service Scandinavia AS krever innbetaling av depositum i henhold til punkt 3.2. Betalingsfrist for depositumet oppgis i bestillingsbekreftelsen og fakturaen. Depositumet skal betales på den måte som avtales og innen den frist som er satt. Ved annet enn kontantbetaling skal fristen ikke settes kortere enn seks dager, med mindre særlige grunner tilsier det. Er det ikke satt noen frist, skal depositumet innbetales senest seks virkedager etter bestilling.

Restbeløpet forfaller 35 dager før avreise.

Er det avtalefestede beløpet ikke kommet på arrangørens konto to dager etter forfall, kan arrangøren heve avtalen med mindre kunden kan dokumentere at betaling er skjedd innen forfall.

Ved bestilling senere enn 35 dager før avreise, skal kunden betale hele reisens pris ved bekreftelse av plass. Betaler kunden depositum eller restbeløpet på siste dag, må kunden sende kvitteringen per faks til TSS Travel Service Scandinavia AS med påført bestillingsnummer. Billetten er ikke gyldig før innbetalingen. Dersom disse betalings- og avtalebetingelsene ikke overholdes, kan arrangøren heve avtalen og reisen anses som annullert.

Hovedreisende er den som reserverer reisen og som inngår avtalen med TSS Travel Service Scandinavia AS. Alle endringer og/ eller avbestilling må gjøres av hovedreisende. Medreisende som ønsker å endre bestillingen, må gjøre dette via hovedreisende. Hovedreisende har ansvaret for at han er tilgjengelig på adressen, e-mail-adressen og telefonnummeret som er oppgitt til TSS Travel Service Scandinavia AS, slik at viktige beskjeder kan formidles (f.eks. tidsendringer e.l.).

TSS Travel Service Scandinavia AS tar en billettavgift pr bestilling dersom du vil ha bestillingsbekreftelsen og billetten tilsendt i posten. Gebyret er NOK 95.

2. HVA SOM OMFATTES AV AVTALEN

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggstyelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens individuelle betingelser.

Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereisen. Opplysningene regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. Arrangøren skal i sin informasjon gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås.

Ut og hjemreise må foretas i overensstemmelse med billetten. Dersom den reisende ikke sjekker inn og ikke er med flyet fra Norge, kan den reisende ikke gjøre gjeldene retten til hjemreise i hht. billetten hvis transport fra Norge til destinasjonsstedet er ordnet på annet vis.

Tilslutningsreise eller spesielle landarrangementer (utflukter, kurs etc.) inngår kun i pakkereisen dersom disse er solgt eller markedsført til en samlet pris, eller tilrettelagt på en måte som oppfordrer til å selges sammen med pakkereisen.

Tilbud kunden måtte benytte seg av under oppholdet, og som ikke er beskrevet som en del av pakkereisen og inkludert i reisens pris, er ikke del av pakkereisen. Dette gjelder f.eks. valgfrie tilleggstyelser inkludert i TSS Travel Service AS' informasjonsmateriale, som er ytelse arrangert av TSS' partner og som bestilles særskilt på reisemålet. TSS Travel Service Scandinavia AS hefter ikke for slike tilbud og ytelser.

3. REISENS PRIS

3.1. Prisen

Den oppgitte prisen for reisen skal omfatte alle avgifter, gebyrer og/eller skatter norske og/eller utenlandske myndigheter måtte legge på de tjenester avtalen omfatter. Videre skal prisen inkludere eventuelle tillegg for de særønsker kunden måtte ha knyttet til sin bestilling eller andre ytelser arrangøren har samtykket lagt inn i pakkereisen. Tillegg eller rabatter knyttet til reisen eller slike valgfrie tilleggstyelser eller spesifikasjoner, skal tydelig fremgå i arrangørens prisoversikt / prisspesifikasjon.

Prisen for eventuell avbestillingsbeskyttelse og/eller reiseforsikring kommer i tillegg til pakkereisens pris og omfattes ikke av bestemmelsene i dette punkt. Det samme gjelder for eventuell tilslutningsreise eller landarrangementer som ikke er en del av pakkereisen.

TSS Travel Service Scandinavia AS tar forbehold om å endre priser og ytelser etc. som er beskrevet i dette programmet, eller kunngjort på annen måte. Prisendringer kan skje dersom det i tiden mellom avtaleinngåelse og avreise skjer endringer i transportomkostninger, herunder brennstoffpriser, skatter, avgifter eller gebyrer knyttet til bruk av lufthavner, veier, havner eller endrede valutakurser. Den reisende har tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene TSS Travel Service Scandinavia AS forbeholder seg rett til å justere opp etter, utvikler seg i den reisendes favør, jfr. Pakkereiselovens § 4-5.

Varselet om prisøkning må være meddelt kunden senest den 20. dagen før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Kunden kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favør grunnet omstendigheter som inntre senere enn 20 dager før avreise. En prisøkning på mer enn 10% av den avtalte kjøpesummen gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg.

I varselet om prisøkning etter ovenstående bestemmelser, setter TSS Travel Service Scandinavia AS en rimelig frist for kundens rett til å heve kjøpet uten kostnader for seg. Fristen kan ikke settes til kortere enn tre virkedager.

3.2. Depositumets størrelse

TSS Travel Service Scandinavia AS forlanger et depositum på 20% av pakkereisepreisen på grunn av reisens karakter og økonomiske forpliktelser overfor underleverandørene før reisen starter. Depositumet vil under ingen omstendigheter overstige NOK 2000 per person.

4. SÆRLIGE FORHOLD KNYTTET TIL AVTALEN

4.1. Avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring

Angrerett gjelder ikke ved kjøp av pakkereiser på nett eller ved fjernsalg jf art. 5.1. TSS Travel Service Scandinavia AS tilbyr for sine pakkereiser avbestillingsforsikring av forsikringsselskapet HanseMerkur Reiseversicherung AG. Forsikringen sikrer kunden rett til å kreve seg løst fra kontrakten ved plutselig og alvorlig sykdom hos seg selv eller noen i hans nærmeste familie, eller noen han reiser sammen med, eller andre uventede og alvorlige hendelser, se nærmere bestemmelser om dette i pkt. 5.4.

Videre har kunden adgang til å tegne reiseforsikring med HanseMerkur Reiseversicherung AG, dvs. forsikring for tap/skade på reisegods etc. og for dekning av legeutgifter og ev. hjemsendelse ved ulykke/sykdom.

TSS Travel Service Scandinavia AS gjør oppmerksom på at kunden er nødt til å medbringe Europeisk Helsestrygdokument (tidligere Trygdekontorets skjema E 111) dersom slik reiseforsikring ikke tegnes.

Forsikringsselskapet:

HanseMerkur Reiseversicherung

AG, c/o SOS International a/s

Nitivej 6,

2000 Frederiksberg, Danmark

Tel: +45 3848 9484, Fax: +45 3848 9483, claim-service@hansemerkur.dk

Nødnummer: +49 (0)221 8277-9898

4.2. Innreisebestemmelser

TSS Travel Service Scandinavia AS plikter før avtalen inngås, jfr. pkt 1.2., å opplyse hvilke visumkrav det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene. Kunden må gi TSS Travel Service Scandinavia AS de nødvendige opplysninger om sine egne og/eller medreisendes passforhold så snart som mulig, slik at opplysningene kan gis før avtalen er bindende, jfr. pkt 1. Den som foretar en bestilling for andre plikter således å gi korrekte og utfyllende informasjon om sine medreisende. Dette budskapet skal inntas på bestillingsbekreftelsen på en klar og iøynefallende måte. Gis konkrete opplysninger om innreisebestemmelser for den valgte reise av praktiske grunner først sammen med reisebekreftelsen eller senere, kan kunden heve avtalen og kreve det innbetalte depositumet refundert i sin helhet dersom de aktuelle bestemmelser skaper problemer for hans reise.

Reisende med utenlandsk pass fra land utenfor EU/EØS-området, skal gis anvisning om hvor man kan innhente de nødvendige opplysninger dersom TSS Travel Service Scandinavia AS ikke selv er i stand til å innhente slike.

Den reisende plikter å gi korrekte informasjon iht de krav de enkelte lands myndigheter måtte sette som betingelse for innreise.

Dersom myndighetene i innreiselandet presenterer nye krav til personlige opplysninger ved innreise eller andre formkrav etter at reisedokumentene er utstedt, skal TSS Travel Service Scandinavia AS gi kunden beskjed om dette i den utstrekning det er mulig.

4.3. Helseopplysninger

Kunden skal før avtalen inngås, informeres om eventuelle helsemessige formaliteter i forbindelse med reisen og oppholdet.

4.4. Informasjon vedrørende transport

TSS Travel Service Scandinavia AS plikter å opplyse hvilke flyselskap som utfører de forskjellige transportdelene av reisen. Ved endring av flyselskap etter at reisen er kjøpt, skal melding gis så snart som praktisk mulig og senest ved innsjekking/ ombordstigning. Ved pakkereiser som benytter rutefly, skal arrangøren gi melding om skifte av ruteflyselskap der dette er mulig.

4.5. Andre forhold

TSS har stilt lovpliktig garanti til Reisegarantifondet.

Reisegarantifondet

Adresse: Postboks 227, Sentrum, 4001 Stavanger
Hjemmeside: www.rgf.no, E-post: firmapost@rgf.no
Telefon: 51 85 99 40, Telefax: 51 85 99 31

TSS Travel Service Scandinavia AS hefter overfor kunden for krav han kan rette mot arrangøren. Unntatt er krav som kan kreves dekket av Reisegarantifondet.

Minstealder for kunder som reiser alene er 18 år. Kunder som ikke har fylt 18 år ved utreisedato og som ønsker å reise uten foreldre, foresatte eller andre personer over 18 år til ett av TSS Travel Service Scandinavia AS reisemål plikter å opplyse om dette ved bestilling og innhente skriftlig bekreftelse av foreldre eller foresatte. Skriftlig bekreftelse skal sendes til TSS Travel Service Scandinavia AS kundesenter i god tid før avreise. Bekreftelse skal også medbringes til avreiseflyplass i Norge og forevises ved innsjekking. TSS Travel Service Scandinavia AS påtar seg ikke ansvar for kunder som ikke overholder informasjonsplikten og som ikke kan forevise gyldig bekreftelse fra foreldre eller foresatte.

5. KUNDENS RETT TIL Å AVBESTILLE ELLER Å OVERDRA REISEN

5.1. Angrerett

Det gjelder ikke lovbestemt avbestillingsrett etter angrerettloven på avtaler som omfattes av pakkereiseloven, jf angrerettloven para. 2 bokstav d.

5.2. Avbestilling ved force majeure

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakkereisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14. dagene før pakkereisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at forholdene også vil gjøre seg gjeldene når pakkereisen etter avtalen skal ta til. Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, og de innebærer en reell risiko for kunden.

Krav om refusjon av ytelser som ikke er en del av pakkereisen må, dersom betaling for slike ytelser allerede er videreformidlet fra arrangøren til den aktuelle tjenesteleverandøren, rettes til den aktuelle tjenesteleverandøren på avtalerettslig grunnlag.

Retten til avbestilling etter dette punkt gjelder ikke dersom kunden kjente, eller burde kjenne til, omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøpet av reisen.

5.3. Avbestilling mot vederlag

Kunden kan også utenfor de tilfeller som er nevnt i pkt. 5.2 avbestille pakkereisen, men TSS Travel Service Scandinavia AS kan i så fall kreve et rimelig avbestillingsgebyr. Det anbefales derfor at den reisende snarest mulig tar kontakt med TSS Travel Service Scandinavia AS dersom det blir nødvendig å avbestille en reise. TSS Travel Service Scandinavia AS anbefaler at avbestillingen gjøres skriftlig.

TSS Travel Service Scandinavia AS har på grunn av reisenes karakter og betingelsene av sine underleverandører individuelle avbestillingsregler. Kundens avbestillingsrett begrenses uansett ikke i større grad enn TSS Travel Service Scandinavia AS' rett overfor sine underleverandører.

TSS Travel Service Scandinavia AS avbestillingsregler:

Servicegebyrer og avbestillingsforsikring er ikke erstatningspliktige ytelser.

- Ved avbestilling frem til 30 dager før avreisedøgnet starter refunderes det innbetalte beløp minus depositum og eventuell avbestillingsforsikring.
- Ved avbestilling fra 29 til 14 dager før avreisedøgnet starter refunderes 75 % av det innbetalte beløp eks avgifter som ikke påløper. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 13 til 8 dager før avreisedøgnet starter refunderes 50 % av det innbetalte beløp eks avgifter som ikke påløper. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 7 dager før avreisedøgnet starter eller ved utelatt fremmøte ved avgang gis ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper.

TSS Travel Service Scandinavia AS avbestillingsregler for rutefly:

Servicegebyrer og avbestillingsforsikring er ikke erstatningspliktige ytelser.

- Ved avbestilling frem til 60 dager før avreisedøgnet starter refunderes det innbetalte beløp minus depositum og eventuell avbestillingsforsikring.
- Ved avbestilling fra 59 til 30 dager før avreisedøgnet starter refunderes 60 % av det innbetalte beløp eks avgifter som ikke påløper. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 29 til 14 dager før avreisedøgnet starter refunderes 35 % av det innbetalte beløp eks avgifter som ikke påløper. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 13 til 8 dager før avreisedøgnet starter refunderes 20 % av det innbetalte beløp eks avgifter som ikke påløper. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 7 dager før avreisedøgnet starter eller ved utelatt fremmøte ved avgang gis ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper.

TSS Travel Service Scandinavia AS avbestillingsregler ved reise til Sør-Afrika:

- Ved avbestilling inntil 120 dager før avreisedøgnet refunderes 80 % av det innbetalte beløpet eks. avgifter som ikke påløper.

- Ved avbestilling fra 119 til 30 dager før avreisedøgnet refunderes 50 % av det innbetalte beløpet eks. avgifter som ikke påløper.
- Ved avbestilling fra 29 til 15 dager før avreisedøgnet refunderes 35 % av det innbetalte beløpet eks. avgifter som ikke påløper.
- Ved avbestilling fra 14 til 8 dager før avreisedøgnet refunderes 15 % av det innbetalte beløpet eks. avgifter som ikke påløper.
- Ved avbestilling fra 7 til 1 dag før avreisedøgnet refunderes 10 % av det innbetalte beløpet eks. avgifter som ikke påløper.
- Ved avbestilling på avreisedøgnet eller utelatt fremmøte refunderes 5 % av det innbetalte beløpet eks. avgifter som ikke påløper.

Spesielle forhold/flybilletter:

Ruteflyelskapene kan pålegge reisearrangøren å utstede flybilletter i god tid før avreise. Når en flybillett er utstedt har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyelskapet. Dersom den reisende avbestiller reisen etter at flybilletten er utstedt, og avbestillingsgebyret iht avbestillingsreglene for rutefly ikke dekker flybillettens pris, vil TSS Travel Service Scandinavia AS belaste differansen mellom avbestillingsgebyret og flybillettens pris i tillegg til avbestillingsgebyret. Dersom kundens bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger på rabatter eller avslag knyttet opp til deltagerantallet, vil grunnlaget for slike rabatter eller avslag kunne falle bort dersom noen av reisefølgere avbestiller. Ved slik partiell avbestilling, skal arrangøren refundere den forholdsmessige andelen av den avtalte/betalte prisen til de som avbestiller, og kreve inn eventuell merpris som følge av bortfall av rabatter knyttet til gruppens størrelse, fra de gjenværende deltagerne.

TSS Travel Service Scandinavia AS gjør oppmerksom på at dersom to personer har bestilt et dobbeltrom og en av personene avbestiller turen, vil et enkeltromstillegg tilfalle den andre personen.

5.4. Ved plutselig og alvorlig sykdom eller ulykkeshendelse – frivillig avbestillingsbeskyttelse

Har kunden akseptert avbestillingsforsikring har kunden rett til å kreve seg løst fra avtalen dersom han kan dokumentere at vilkårene for slik avbestilling er oppfylt. Han plikter å underrette TSS Travel Service Scandinavia AS om avbestillingen så snart som mulig etter at han er kjent med de omstendigheter som gir rett til avbestillingen etter dette punkt.

Ved bruk av legeerklæring som dokumentasjon for plutselig og alvorlig sykdom, bør denne utferdiges på det skjema bransjeorganisasjonen og Den Norske Lægeforening har utarbeidet, dersom kunden har fått utlevert slikt skjema av TSS Travel Service Scandinavia AS.

Avbestillingsbeskyttelsen skal minst gi rett til avbestilling dersom kunden selv, ektefelle, registrert partner, samboer, barn, foreldre, svigerforeldre eller søsken, blir rammet av plutselig og alvorlig sykdom, ulykkeskade eller død. Det samme gjelder hvis slike omstendigheter rammer en som han reiser sammen med, og det ville være urimelig å kreve at kunden da gjennomfører reisen uten at vedkommende er med. Likestilt med plutselig og alvorlig sykdom er plutselige og alvorlige hendelser som rammer kunden eller hans reisefølge, jfr. foranstående, og som medfører at det ikke er rimelig å kreve at kunden gjennomfører reisen. Slike hendelser kan være brann- eller vannskade på faste eiendom, e.l.

Retten etter foregående punkter forutsetter at den reisende selv ikke kjente til, eller burde kjenne til, de omstendigheter som fører til at reisen ikke kan benyttes, eller at han selv ikke har ansvaret for slike omstendigheter.

Kunden plikter å gi TSS Travel Service Scandinavia AS beskjed om avbestilling så snart som mulig etter at han er kjent med de forhold som berettiger avbestillingen etter dette punkt, samt å fremskaffe tilstrekkelig dokumentasjon for sykdommen fra lege, eller den hindrende omstendighet f.eks. ved attest fra politimyndighet eller forsikringsselskap.

Har kunden akseptert TSS Travel Service Scandinavia AS' egen avbestillingsbeskyttelse tilbudt av forsikringsselskapet HanseMerkur Reiseversicherung AG, skal arrangøren ved avbestilling iht ovenstående bestemmelser, refundere det innbetalte beløp (med fradrag av prisen for avbestillingsbeskyttelsen) uten grunnnet opphold så snart nødvendig dokumentasjon er fremskaffet av kunden.

Dokumentasjon vedrørende avbestillingsårsaken må fremlegges forsikringsselskapet HanseMerkur Reiseversicherung AG senest 1 måned etter at avbestillingen ble foretatt. Ved avbestilling etter denne bestemmelsen har den reisende krav på tilbakebetaling av det innbetalte beløp med fradrag av avbestillingsbeskyttelsen og administrasjonsgebyret på kr 300 pr. person. TSS Travel Service Scandinavia AS avbestillingsbeskyttelse er p.t. kr 149,- pr. person. Ved flere personer på samme bestilling, vil tilbakebetalingen skje til hovedreisende.

Forsikringsselskapet:

HanseMerkur Reiseversicherung

AG, c/o SOS International a/s

Nitøve 6,

2000 Frederiksberg, Danmark

Tel: +45 3848 9484, Fax: +45 3848 9483, claim-service@hansemerkur.dk

Nødanrop : +49 (0)221 8277-9898

Hvis bestillingen omfatter flere reisende, og den samlede pris reflekterer rabatt eller avslag basert på det totale deltagerantallet, vil en avbestilling for en eller flere i følget kunne medføre at betingelsene for den avtalte pris ikke lenger er til stede. Dette skal ikke påføre de gjenværende deltagere en prisøkning, men dekkes av avbestillingsbeskyttelsen.

TSS Travel Service Scandinavia AS har rett til å overføre de reisende til en annen

innkvartering som passer bedre til den gjenværende gruppens størrelse og som ellers tilsvare det opprinnelig bestilte husvære. Retten til slik flytting er betinget av at flyttingen ikke reduserer innholdet i den valgte pakkereisen, eller gjør at de gitte opplysninger om pakkereisen eller avtalte tilleggssytelser ikke lenger kan oppfylles.

5.5. Overdragelse av pakkereisen

Kunden har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyller betingelsene for å delta på pakkereisen. Forutsetningen er at arrangøren eller formidleren gis melding om dette innen rimelig tid før pakkereisen starter, og at arrangøren og/eller underleverandører han benytter, ikke er bundet av regler som forbyr slik overdragelse. Rutefly tilhører bl.a. denne kategori underleverandører. Der ruteflyselskapet aksepterer navneendringer, kommer selskapets vilkår for dette i tillegg til reglene i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

TSS Travel Service Scandinavia AS kan i tilfelle overdragelse beregne seg et rimelig navneendringsgebyr. Den opprinnelige kunden og den nye reisende hefter solidarisk for både slikt gebyr og eventuelle restbeløp for reisen. *TSS Travel Service Scandinavia AS navneendringsgebyr er NOK 300,- pr. person.*

Arrangørens opplysningsplikt etter pakkereiseloven og disse vilkår, ansees normalt oppfylt overfor den nye kunde i den utstrekning opplysningsplikten er oppfylt overfor den som overdrar reisen. Dersom det er behov for å gi ytterligere informasjon, og dette er praktisk mulig, vil arrangøren likevel ha plikt til å gi de nødvendige opplysninger til den som reisen er overdratt til. TSS Travel Service Scandinavia AS har ikke noe ansvar dersom den som får reisen overdratt til seg, ikke tilfredsstiller de krav innreiselandet setter.

5.6. Endring av bestillingen

Den reisende kan forandre reisedag, hotell o.l. mot et administrasjonsgebyr på kr 300 pr. person pr. endring, dersom TSS Travel Service Scandinavia AS har mulighet til å etterkomme de nye ønskene. Overstiger arrangørens kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen regnes som en avbestilling. TSS Travel Service Scandinavia AS må da opplyse kunden om at reglene om avbestilling mot vederlag i pkt. 5.3. vil gjelde. Endringer kan foretas inntil 35 dager før avreise.

En ombooking til en annen reise gjelder som avbestilling med påfølgende ny bestilling jf. avbestillingsreglene i punkt 5.

6. ARRANGØRENS RETT TIL Å KANSELLERE ELLER ENDRE REISEN UTEN ERSTATNINGSPLIKT

6.1. For få tilmeldte

Arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggandel han i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen. Fristen må ikke settes kortere enn 30 dager før avreisedøgnet starter. For reiser av spesielt kort eller lang varighet, eller av spesiell karakter, kan likevel andre frister settes, jfr. pkt. 5.3. Frister som avviker fra normalfristen på 30 dager skal være blitt fremhevet spesielt tydelig i avtalevilkårene for å kunne påberopes av arrangøren.

Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til kunden senest ved fristens utløp. Arrangøren plikter å gi kunden beskjed om kansellering etter dette punkt så snart som mulig. Ved kansellering etter dette punkt skal alle av kunden innbetalte beløp refunderes så snart som mulig.

6.2. Hindring utenfor arrangørens kontroll

Arrangøren kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom han kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor hans kontroll og som han med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som verken arrangøren selv eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avvære følgene av. Slike hindringer kan etter omstendighetene være krig eller krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte.

Kanselleres en reise før den starter pga hindringer utenfor arrangørens kontroll, plikter han å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt har kunden rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren kan tilby dette. Er reisen dyrere enn den opprinnelige, skal kunden betale differansen. Er den billigere, kan kunden kreve differansen tilbakebetalt.

Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke arrangøren ha erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at pakkereisen er påbegynt. Dersom reisen forkortes ved at arrangøren eller kunden avbryter den pga slike forhold, vil kunden likevel ha krav på et forholdsmessig prisavslag. Arrangøren plikter i den grad det er mulig å eliminere eventuelle risiki eller ulemper for kunden. Må reisen avbrytes, plikter arrangøren å frakte kunden tilbake til det avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden. Tidspunktet for hjemsendelse vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den reelle risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurderingen.

Dersom arrangøren unnlater hjemsendelse eller utsetter denne unødvendig og kunden må besørge hjemreisen selv, er arrangøren ansvarlig for eventuelle merutgifter kunden pådrar seg som en følge av dette.

6.3. Arrangørens rett til å endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelse

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/spesifikasjoner, og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs reisebevis eller annet avtaledokument.

Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så snart som mulig dersom han ønsker å endre betingelser eller innhold etter dette punkt. Arrangøren skal samtidig opplyse kunden om hans rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for kunden etter endringen, eller å kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har kunden ikke påberopt seg denne retten innen tre dager etter at melding om endringen er kommet frem, mister han retten til å heve kjøpet eller kreve prisavslag. Dersom spesielle omstendigheter fører til at fristen ikke kan overholdes, plikter kunden å gi beskjed så snart som mulig og innen rimelig tid.

Informasjon om flytider, flyselskap og flytyper som forekommer i programmet er foreløpige. TSS Travel Service Scandinavia AS tar forbehold om trykkfeil og eventuelle endringer som måtte oppstå etter at programmet er trykket.

7. PARTENES PLIKTER

7.1. Arrangørens plikter

Arrangøren skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jfr. pkt 2. Gjør uforutsette omstendigheter det likevel nødvendig med endringer i reisen, skal arrangøren i rimelig utstrekning sørge for at den reisende blir utsatt for minst mulig ulempe.

Reisearrangøren skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende. Han må i denne sammenheng stille kunden de spørsmålene som er nødvendige for å oppfylle opplysningsplikten.

Påpeker den reisende mangler ved reisen, plikter arrangøren å gjøre det som innen rimelighetens grenser er mulig for å rette på mangelen så snart som mulig.

Fraktførers ansvar:

Transport og andre luftfartstjenester er underlagt flyselskapets transportvilkår, gjeldende priser og andre bestemmelser som er tilgjengelige ved flyselskapets kontorer og dets forhandleres kontorer. For reiser med endelig destinasjon eller mellomlanding i et annet land enn utreiselandet er flyreisen underlagt gjeldende lovgivning for internasjonal luftfartstransport, som f.eks. Luftfartsloven, Warszawa Konvensjonen og Montreal Konvensjonen. Lovgivning for internasjonal luftfartstransport kan medføre en begrensning av fraktførers ansvar for dødsfall eller personskade, samt for ødeleggelse eller tap av, eller skade på reisegods og for forsinkelser.

Arrangørens erstatningsansvar under flytransporten er iht Pakkereiseloven § 6-5 begrenset til hva gjeldende transportrettslig lovgivning måtte pålegge flyselskapet av ansvar, jf. pkt 8.2(d), andre ledd.

7.2. Kundens plikter

Kunden plikter å sette seg inn i disse alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har publisert på sine nettsider, i sin katalog eller på annen måte.

a) Betaling: Kunden plikter å betale det avtalte vederlag innen den frist som er fastsatt i vilkårene. Vesentlig betalingsmislighold gir arrangøren rett til å annullere bestillingen.

b) Informasjoner: Kunden plikter å gi formidler eller arrangør de relevante informasjoner som han forstår eller bør forstå har vesentlig betydning for gjennomføringen av pakkereisen. Den som bestiller for medreisende, plikter å gi korrekte og relevante opplysninger også i forhold til disse. Arrangøren er ikke ansvarlig for problemer som oppstår som følge av at personalia eller spesielle behov for medreisende ikke er gitt på en korrekt måte. Den som bestiller en pakkereise på vegne av andre, plikter å forvise seg om at den/ de som skal delta i pakkereisen, kan følge det reglement arrangøren har satt, og at den aktuelle pakkereisen er av slik art at den/de påmeldte kan delta i den uten belastninger for seg selv eller andre.

c) Reklamasjoner: Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8 a) – d). Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet. Uansett må klage være fremsatt til arrangør eller reisebyrå hvor reisen er kjøpt, senest 4 uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen.

d) Dokumenter etc.: Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med hva som står i passet. Den reisende plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa/ helseattester, billetter, referansenummer og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendige for den enkelte reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige. Arrangøren har rett til å avvise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbrakt.

e) Hensyn til medreisende etc.: Kunden plikter videre å rette seg etter arrangørens egne bestemmelser slik de er presentert ham før avtaleinngåelse, hotellens og andre delleverandørers ordensreglement, samt å rette seg etter transportørens og de stedlige myndigheters regler. Kunden skal videre rette seg etter de anvisninger arrangøren gir om fremmøtetid, fremmøtested etc. under reisen, samt de pålegg fraktfører eller transportansvarlig måtte gi i forbindelse med uforutsette hendelser under reisen.

Den enkelte deltager på reisen må ikke opptre slik at det er til sjenanse for de medreisende eller skaper sikkerhetsmessige eller praktiske problemer for arrangøren. Arrangøren har rett til å avvise en reisende ved reisens start dersom den reisendes oppførsel eller tilstand gjør det åpenbart at han ikke kan oppfylle kravene i dette punkt.

f) Hjemreise etc.: Den reisende plikter å forholde arrangørens eventuelle bestemmelser om bekreftelse av returbilletter på rutefly. Gjøres ikke dette, kan de reserverte seter ikke påregnes benyttet. Videre plikter den reisende selv å holde seg orientert om eventuelle endringer i avreisetiden, ved å ta

kontakt med reisearrangørens representant dersom den reisende har fjernet seg fra reiseselskapet eller på annen måte gjort seg utilgjengelig de siste 24 timer før oppsatt avreise. Den reisende plikter ellers å følge arrangørens oppfordringer til å lese arrangørens e-post, SMS-meldinger, oppslag, besøke informasjonskranke eller resepsjon så lenge dette ikke medfører unødige byr eller ulempe for den reisende.

g) Konsekvenser av mislighold: Grovt brudd på disse bestemmelser etter at forholdet er påtalt, gir arrangøren rett til å nekte vedkommende reisende videre deltagelse på reisen. Arrangøren har da intet ansvar for ekstrautgifter i forbindelse med fremskutt/ændret hjemreise. Den avviste reisende kan heller ikke fremme krav vedrørende den del av reisen som ikke blir benyttet.

Kunden kan gjøres erstatningsansvarlig for tap eller ekstrautgifter som påføres arrangøren ved grovt brudd på ovenstående bestemmelser. Kunden er ansvarlig for ødeleggelser og tap etc. etter vanlige erstatningsrettslige regler.

8. OM MANGLER

8.1. Mangler før avreise

Kunden kan heve avtalen for pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler. Det samme gjelder dersom avtalevilkårene endres og endringen er til vesentlig ulempe for kunden. Prisforhøyelse på mer enn 10% skal alltid ansees som vesentlig ulempe. Kunden skal i tilfelle gi arrangøren beskjed om hevingen innen rimelig tid. Med mindre særlige grunner tilsier det, bør slik melding være gitt senest innen en uke etter melding om endringen ble mottatt, eller så snart som mulig dersom melding mottas kort tid før avreise.

Kunden har da rett til full refusjon av samtlige innbetalte beløp samt eventuell erstatning etter reglene i Pakkereiselovens § 5-3.

Alternativt har han rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren eller formidleren kan tilby dette. Er erstatningsreisen dyrere, skal kunden betale denne prisdifferansen etter fradrag av eventuelle erstatningskrav kunden har rett til etter Pakkereiselovens § 5-3. Er reisen billigere, skal arrangøren tilbakeføre til kunden differansen mellom den opprinnelige reisens pris og erstatningsreisens pris, eventuelt tillagt slik erstatning som nevnt i foregående setning. Kan arrangøren ikke tilby en slik erstatningsreise, kan kunden selv kjøpe en reise som tilsvarer den opprinnelige innenfor rimelighetens grenser, og holde arrangøren ansvarlig for eventuelle merkostnader ved dette kjøpet etter de vanlige, erstatningsrettslige regler. Er et slikt dekningskjøp vesentlig dyrere enn prisen for den opprinnelige reisen, kan erstatning normalt ikke påregnes.

Dersom kunden, til tross for sin rett til å heve kjøpet som følge av mangler, ønsker å benytte seg av den avtalte reise, har kunden rett til et forholdsmessig prisavslag. Dersom mangelen er en prisøkning på mer enn 10%, er dog kundens valg å enten heve kjøpet, eller å delta på reisen til den nye prisen dersom annet ikke blir avtalt mellom partene.

8.2. Mangler etter avreise

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som mangel dersom de er av mindre betydning, eller er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager så snart som mulig. Reklamasjon som fremmes senere enn fristene i disse vilkårs pkt 7.2. c) vil normalt bety at kundens eventuelle rettigheter bortfaller.

Reklamasjonsberettigede mangler etter avreise gir kunden disse rettighetene:

a) Avhjelp:

Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten uvesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

b) Prisavslag:

Dersom mangelen ikke blir avhjulpet, har kunden rett til et forholdsmessig prisavslag, eventuelt dekning av de rimelige utgifter kunden har hatt ved selv å utbedre mangelen når arrangøren ikke har vært i stand til dette.

c) Heving:

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt iht avtalen. Hever kunden avtalen etter denne bestemmelsen, har han krav på vederlagsfri transport tilbake til avreisestedet eller annet sted reisen skulle blitt avsluttet på, dersom pakkereisen inneholder transportelement. Reglene i art 6.2., 3. ledd gjelder på samme måte.

d) Erstatning:

Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Kunden kan, der han ikke har lidd noe tap, kreve en godtgjørelse dersom mangelen har påført kunden vesentlig ulempe. Arrangørens erstatningsplikt etter det foranstående faller bort dersom arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldes forhold som ligger utenfor arrangørens kontroll, og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. Arrangøren plikter uansett å gi kunden nødvendig bistand så hurtig som mulig.

Der mangler oppstår i forbindelse med transport, går erstatningsreglene i transportrettslig særlovgivning foran erstatningsbestemmelsene i

Pakkereiseloven. Kunden kan velge om han vil kreve sitt tap erstattet hos arrangøren eller direkte fra transportøren.

Uansett om arrangøren er erstatningspliktig iht det ovenstående, plikter den reisende å begrense tapet så godt han kan. Erstatning kan ikke kreves for tap eller skade som skyldes den reisendes egen forsømmelse eller forhold.

e) Forholdet til EU-forordning 2004-261 (Forsinkelser, kanselleringer og overbookinger)

Bestemmelsene finnes på denne adressen: <http://lovdata.no/for/grafikk/pdf/32004r0261.pdf>

Ved forsinkelser, kanselleringer og/eller overbooking gjelder de regler som følger av EUs nevnte forordning, slik at arrangøren likestilles med flyselskapet der arrangøren bruker egne eller innleide fly til transporten. Arrangøren er ansvarlig for at kunden får skriftlig informasjon om sine passasjerrettigheter der det oppstår situasjoner som utløser slike rettigheter. Der arrangøren benytter rutefly, påhviler informasjonsplikten ruteflyselskapet. De rettigheter EU-reglene gir passasjerene, gjelder da også primært i forhold til ruteflyselskapet.

Der passasjerene får utbetalt kompensasjonsbeløp iht EU-reglene enten fra arrangøren eller utførende flyselskap, skal dette beløpet gå til fradrag i beregning av eventuell prisavslag/erstatning etter pakkereisen.

Der EU-forordningen gir passasjerene rett til å heve transportavtalen, gjelder dette ikke for den øvrige delen av pakkereisen med mindre mangelen er av slik art at betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen er til stede, jfr. art 8. Mindre forsinkelser gir vanligvis ikke rett til heving av kjøpet av pakkereisen. Om passasjerene velger å avbryte/heve kjøpet av reisen etter bestemmelsene i EU-forordningen, men betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen etter pakkereiseloven ikke er til stede, skal kunden kun ha refundert den delen av kjøpesummen som relaterer seg til transporten. Reisearrangøren plikter å gjøre kunden oppmerksom på at full refusjon av pakkereiseprisen da ikke vil skje.

8.3. Følgende forhold ansees normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i pkt 8:

- I. Avvik i fra det avtalte som er av mindre betydning for gjennomføringen av reisen eller som ikke har hatt betydning for valg av pakkereise.
- II. Avvik fra forventninger kunden har hatt og som ikke er skapt av arrangøren, som f.eks. annen byggestandard på destinasjonen eller andre destinasjonsbetingede forhold, dersom forholdene kunden klager på, må ansees å være «vanlige» på destinasjonen.
- III. Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til.
- IV. Forhold den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll eller som ikke avviker fra hva som anses forutsatt i avtalen. Skifte av bosted pga overbooking, skal ikke betraktes som «påregnelige avvik».
- V. Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/ankomsttider, når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn, eller 8 timer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn. Om forsinkelsen/endringen i avgangs/ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran gitte frister. At forholdet ikke betegnes som mangel etter denne bestemmelse hindrer ikke at kunden skal ha den assistanse og den eventuelle kompensasjon kunden er berettiget til etter nevnte EU-forordninger.
- VI. Avvik fra det avtalte som skyldes kundens eget forhold.

9. TVISTEBEHANDLING

Ved reklamasjon skal den reisende gjøres oppmerksom på klageprosedyren. Dersom kundens reklamasjon/krav ikke blir imøtekommet eller at partene blir enige, kan saken bringes inn for **Reklamasjonsnemnda for Pakkereiser eller annet tvisteløsningsorgan** samt eventuelle klagegebyrer i denne forbindelse.

Kontaktinformasjon

*Pakkereisenemnda
NRF (Norsk ReiselivsForum)
Øvre Slottsgate 18-20
N-0157 Oslo
Tlf: 22 54 60 00
Fax: 22 54 60 01
Telefontid: kl. 10.00 – 14.00
tirsdag til torsdag*

10. IKRAFTTREDELSE

«Alminnelige vilkår for Pakkereiser» gjelder fra 01.01 2015 og avløser fra samme dato tilsvarende vilkår fra 01.04 2007.