

# Alminnelige reisevilkår

TSS' reisevilkår er baserte på de «Alminnelige vilkår for Pakkereiser», utarbeidet av Virke Reise Utland i samarbeid med Forbrukertilsynet som gjelder ved siden av disse reisevilkår. En fullstendig versjon av «Alminnelige vilkår for Pakkereiser» er tilgjengelig på [www.virke.no](http://www.virke.no).

Vilkårene gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Lov om Pakkereiser av 15.06.2018, § 6. 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 regulerer forholdet mellom TSS Travel Service Scandinavia AS („TSS” eller „arrangør”) som reisearrangør og kunde („kunde” eller „den reisende”).

**De reisevilkår som angis med kursiv skrift er spesielle vilkår for TSS Travel Service Scandinavia AS og kompletterer eller erstatter «Alminnelige vilkår for Pakkereiser». Vilkår som er i direkte overensstemmelse med pakkereiseloven er likevel ikke angitt i kursiv.**

## 1. AVTALENS INNGÅELSE OG BETALINGSVILKÅR

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling.

*TSS 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 reises pris ved bekreftelse av plass. Betaler kunden depositum eller restbeløpet på siste dag, må kunden sende kvitteringen per faks til TSS med påført bestillingsnummer. Billetten er ikke gyldig før innbetalingen er registrert. 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. 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-postadressen og telefonnummeret som er oppgitt til TSS, slik at viktige beskjeder kan formidles (f.eks. tidsendringer e.l.).*

*Det gjøres oppmerksom på at TSS vil sende din bestillingsbekreftelse, billetter og andre nødvendige dokumenter og opplysninger for reisen per e-post, med mindre du eksplisitt ber om at slike dokumenter og informasjon sendes per post.*

## 2. HVA SOM OMFATTES AV AVTALEN

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

Videre er opplysninger TSS har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. å anse som en del av avtalen, med mindre opplysningene må antas å være uten betydning for kundens beslutning om å kjøpe 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. Minimum antall deltakere som er spesifisert for reisen gjelder også for tilleggsytelser som kan bestilles.*

*Tilbud kunden måtte benytte seg av under oppholdet, og som ikke er beskrevet som en del av pakkereisen og inkludert i reisesens pris, er ikke del av pakkereisen. Dette gjelder f.eks. valgfrie tilleggsytelser inkludert i TSS informasjonsmaterieil, som er ytelse arrangert av TSS' partner og som bestilles særskilt på reisemålet. TSS hefter ikke for slike tilbud og ytelse.*

## 3. REISENS PRIS

### 3.1. Pris

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. Skal turistskatt e.l. betales direkte på reisemålet skal det opplyses om at dette vil tilkomme. Videre skal prisen inkludere eventuelle tillegg for de særønsker kunden måtte ha knyttet til sin bestilling eller andre ytelse arrangøren har samtykket lagt inn i pakkereisen. Tillegg eller rabatter knyttet til reisen eller slike valgfrie tilleggsytelser 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 tar forbehold om å endre priser og ytelse etc. som er beskrevet i disse vilkårene, eller kunngjort på annen måte.*

Prisendringer kan skje ved endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transport-priser og/eller de aktuelle valutater. Kunden skal gis en begrunnelse for og en beregning av prisøkningen. Den reisende har tilsvarende rett til å kreve en tilsvarende prisreduksjon dersom omstendighetene TSS forbeholder seg rett til å justere prisen opp etter, utvikler seg i den reisendes favør etter avtaleinngåelsen,

men før pakkereisen begynner, jfr. Pakkereiselovens § 19, jf. § 20.

*Ved prisreduksjon kan arrangørens faktiske administrasjonskostnader trekkes fra beløpet som skal tilbakebetales. Den reisende kan be om dokumentasjon for slike administrasjonskostnader, jf. Pakkereiseloven § 19.*

Varselet om prisøkning må være meddelt kunden senest 20 dager før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Meddelelsen skal inneholde en begrunnelse for og en beregning av prisøkningen. Kunden kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favor grunnet omstendigheter som inntre senere enn 20 dager før avreise. En prisøkning på mer enn 8% 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 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

Arrangøren kan fastsette et rimelig depositum den reisende skal betale.

*TSS forlanger et depositum på 20% av pakkereiseprisen på grunn av reisesens karakter og økonomiske forpliktelser overfor underleverandørene før reisen starter.*

## 4. SÆRLIGE FORHOLD KNYTTET TIL AVTALEN

### 4.1. Avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring

*TSS tilbyr for sine pakkereiser avbestillingsforsikring av forsikringsselskapet HanseMercur 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. 5.3.*

*Kunden kan også tegne reiseforsikring med HanseMercur Reiseversicherung AG, dvs. forsikring for tap/skade på reisegods etc. og for dekning av leugutgifter og evt. hjemsendelse ved ulykke/sykdom.*

*TSS gjør oppmerksom på at kunden er nødt til å medbringe Europeisk Helsetrygdokument (tidligere Trygdekontoets skjema E 111) dersom slik reiseforsikring ikke tegnes.*

#### Forsikringsselskapet:

*HanseMercur Reiseversicherung AG, c/o SOS International a/s*

*Adresse: Nitvej 6, 2000 Frederiksberg, Danmark*

*E-post: claim-service@hansemurkur.dk*

*Telefon: +45 3848 9484*

*Telefax: +45 3848 9483*

*Nødanrop: +49 (0)221 8277-9898*

### 4.2. Innreisebestemmelser

TSS plikter før avtalen inngås gi kunden generelle opplysninger om hvilke pass og visumkrav det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene. Det skal så langt som mulig også opplyses om omtrent hvor lang tid det tar å få visum. Den som foretar en bestilling for andre plikter 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 i vesentlig grad påvirker muligheten for gjennomføringen av reisen.

Reisende med utenlandsk pass fra land utenfor EU/EØS-området, skal gis anvisning om hvor man kan innhente de nødvendige opplysninger dersom TSS 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 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 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. Informasjon om gruppebestillinger

Grupperiser er definert som reisebestillinger for et antall på syv (7) personer eller flere som deltar på reisen som en lukket gruppe. Lukkede grupper må bestille turen eller oppholdet gjennom følgende adresse: [grupper@tss-travel.no](mailto:grupper@tss-travel.no). Våre vilkår for grupper gjelder.

### 4.6. Andre forhold

*TSS har stilt lovpliktig garanti til Reisegarantifondet.*

#### Reisegarantifondet

*Adresse: Postboks 227, Sentrum, 4001 Stavanger*

*Hjemmeside: [www.rgf.no](http://www.rgf.no)*

*E-post: [firmapost@rgf.no](mailto:firmapost@rgf.no)*

*Telefon: +47 51 85 99 40*

*Telefax: +47 51 85 99 31*

*Minstealder for kunder som reiser alene er 18 år. Kunder som ikke har fylt 18 år ved utreisdato og som ønsker å reise uten foreldre, foresatte eller andre personer over 18 år til ett av TSS reisemål plikter å opplyse om dette ved*

bestilling og innhente skriftlig bekreftelse av foreldre eller foresatte. Skriftlig bekreftelse skal sendes til TSS kundesenter i god tid før avreise. Bekreftelse skal også medbringes til avreiseflyplass i Norge og forevises ved innsjekking. TSS 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. Avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter

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 før pakkereisen skal ta til, konstateres unngåelige eller ekstraordinære omstendigheter som krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte og som vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen eller transporten av kunden til reisemålet.

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 ytelse som ikke er en del av pakkereisen må, dersom betaling for slike ytelse allerede er viderefremmet 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.

### 5.2. Avbestilling mot vederlag

Kunden kan også utenfor de tilfeller som er nevnt i pkt. 5.1 avbestille pakkereisen, men TSS kan i så fall kreve et rimelig avbestillingsgebyr. Det anbefales derfor at den reisende snarest mulig tar kontakt med TSS dersom det blir nødvendig å avbestille en reise. TSS anbefaler at avbestillingen gjøres skriftlig.

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

#### TSS avbestillingsregler:

Servicegebyrer og avbestillingsforsikring er ikke erstatningspliktige ytelse. Ved avbestilling gjelder følgende avbestillingsgebyr:

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

#### TSS avbestillingsregler for rutefly:

Servicegebyrer og avbestillingsforsikring er ikke erstatningspliktige ytelse. Ved avbestilling gjelder følgende avbestillingsgebyr:

- Ved avbestilling frem til 60 dager før avreisedøgnen starter refunderes reisens totalpris minus depositum og eventuell avbestillingsforsikring.
- Ved avbestilling fra 59 til 30 dager før avreisedøgnen starter refunderes 60% av reisens totalpris. Dersom kunden har innbetalt mindre enn 40% av reisens totalpris på tidspunkt for kansellering, kan TSS Travel Service Scandinavia kreve at kunden innbetaler differansen mellom innbetalt beløp og 40% av reisens totalpris. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 29 til 14 dager før avreisedøgnen starter refunderes 35% av reisens totalpris. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 13 til 8 dager før avreisedøgnen starter refunderes 20% av reisens totalpris. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.

Ved avbestilling fra 7 dager før avreisedøgnen starter eller ved utelatt fremmøte ved avgang gis ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper.

#### TSS avbestillingsregler ved reise til Sør-Afrika:

Ved avbestilling gjelder følgende avbestillingsgebyr ved reise til Sør-Afrika:

- Ved avbestilling inntil 120 dager før avreisedøgnen refunderes 80% av reisens totalpris. Dersom kunden har innbetalt mindre enn 20% av reisens totalpris på tidspunkt for kansellering, kan TSS Travel Service Scandinavia kreve at kunden innbetaler differansen mellom innbetalt beløp og 20% av reisens totalpris. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 119 til 30 dager før avreisedøgnen refunderes 50% av reisens totalpris. Dersom kunden har innbetalt mindre enn 50% av reisens totalpris på tidspunkt for kansellering, kan TSS Travel Service Scandinavia kreve at kunden innbetaler differansen mellom innbetalt beløp og 50% av reisens totalpris. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 29 til 15 dager før avreisedøgnen refunderes 35% av reisens totalpris. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 14 til 8 dager før avreisedøgnen refunderes 15% av reisens totalpris. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling fra 7 til 1 dag før avreisedøgnen refunderes 10% av reisens totalpris. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.
- Ved avbestilling på avreisedøgnen eller utelatt fremmøte refunderes 5% av det innbetalte beløpet. Eventuell avbestillingsforsikring refunderes ikke.

#### Spesielle forhold/flybilletter:

Ruteflyselskapene kan pålegge reisearrangøren å utstede flybilletter i god tid før avreise. Når en flybillett er utstedt har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet. Dersom den reisende avbestiller reisen etter at flybilletten er utstedt, og avbestillingsgebyret iht avbestillingsreglene for rutefly ikke dekker flybillettens pris, vil TSS 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 reisefølget 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, med mindre reisefølget er dekket av avbestillingsbeskyttelse etter punkt 5.3.

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

### 5.3. Ved plutselig og alvorlig sykdom eller ulykkeshendelse – frivillig avbestillingsbeskyttelse

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

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 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' egen avbestillingsbeskyttelse tilbudt av forsikringsselskapet HanseMerkur Reiseversicherung AG, skal arrangøren ved avbestilling iht ovenstående bestemmelser, refunderer 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 et rimelig administrasjonsgebyret. TSS 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

Adresse: Nitvej 6, 2000 Frederiksberg, Danmark

E-post: claim-service@hansemurkur.dk

Telefon: +45 3848 9484

Telefax: +45 3848 9483

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 har rett til å overføre de reisende til en annen innkvartering som passer bedre til den gjenværende gruppens størrelse og som ellers tilsvarer 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 tilleggsytelser ikke lenger kan oppfylles.

### 5.4. 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 gis melding om dette innen rimelig tid før pakkereisen starter, og at arrangøren og/eller underleverandører har benyttet, 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 disse vilkår for pakkereiser.

Arrangøren kan i tilfelle overdragelse beregne seg et rimelig navneendringsgebyr. Den opprinnelige kunde og den nye reisende hefter solidarisk for både slikt gebyr og eventuelle restbeløp for reisen. TSS' navneendringsgebyr er p.t. på kr 300,- per 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 har ikke noe ansvar dersom den som får reisen overdratt til seg, ikke tilfredsstiller de krav innreiselandet setter.

### 5.5. Endring av bestillingen

Den reisende kan forandre reisedag, hotell o.l. mot et rimelig administrasjonsgebyr, dersom TSS har mulighet til å etterkomme de nye ønskene. Overstiger arrangørens kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen regnes som en avbestilling. TSS må da opplyse kunden om at reglene om avbestilling

mot vederlag i pkt. 5.2. vil gjelde. *TSS' administrasjonsgebyr er p.t. på kr 300,- per person. Endringer kan foretas inntil 35 dager før avreise. En ombokning til et annet reisemål 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 uten erstatningsansvar dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel han i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen. Fristen må ikke settes kortere enn:

- i) 20 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mer enn 6 dager;
  - ii) 7 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager;
  - iii) 48 timer før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mindre enn 2 dager.
- Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til kunden senest ved fristens utløp. Ved kansellering etter dette punkt skal alle av kunden innbetalte beløp refunderes så snart som mulig. 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

TSS kan kansellere en reise uten erstatningsansvar dersom pakkereisen ikke kan gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter og den reisende underrettes om avlysningen uten ugrunnet opphold. 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. Alternativt skal kunden kostnadsfritt tilbys å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren kan tilby dette. Tilbys kunden en alternativ reise av lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

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 uten ugrunnet opphold 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 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 der-som 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 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.

TSS skal snarest mulig yte passende bistand til reisende i vanskeligheter. Bistanden skal gå ut på å gi passende opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand, og der det er aktuelt, bistå med å finne alternative reisetjenester. TSS kan kreve et rimelig gebyr for slik bistand, såfremt behovet for bistand var forårsaket av den reisendes forsettlig eller uaktsomme handlinger.

Reisearrangøren skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende. 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.

*Fraktførerens 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 fraktførerens ansvar for dødsfall eller personskade, samt for ødeleggelse eller tap av, eller skade på reisegods og for forsinkelser.*

### 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) Informasjon: Kunden plikter å gi formidler eller arrangør den informasjon 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 oppgitt på en korrekt måte. Den som bestiller en pakkereise på vegne av andre, plikter å forvisse 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 belastning for seg selv eller andre.

c) Reklamasjoner: Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed uten ugrunnet opphold dersom han oppdager en mangel ved reisetjenestene som inngår i pakkereisen og som vil gi ham rettigheter etter punktene 8 a) – e). Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet.

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 sjekke alle obligatoriske og anbefalte helsekrav og ta med gyldig pass, eventuelle visa/vaksinasjonsbevis eller andre 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. Disse kravene kan endre seg på kort varsel, og den reisende må derfor i god tid før reisen og frem til reisen kontrollere kravene og om disse er endret. TSS har ikke noe ansvar for at kunden ikke kan utføre reisen dersom kunden ikke kan imøtegå de relevante kravene som gjelder før eller på tidspunktet for reisen, med mindre annet fremgår av punkt 5.1.

e) Hensyn til medreisende etc.: Kunden plikter videre å rette seg etter arrangørens egne bestemmelser slik de er presentert ham før avtaleinngåelse, hotellers og andre delleverandørers ordensreglement, samt å rette seg etter transportørrens 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 oppføre seg 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 reises 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 overholde 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/vært 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 informasjonsskranke eller resepsjon så lenge dette ikke medfører unødige bry 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/endret 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 ødeleggelse og tap etc. etter vanlige erstatningsrettslige regler.

## 8. OM MANGLER

### 8.1. Mangler før avreise

Kunden kan heve avtalen før 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 8 % 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 § 29.

Alternativt har han rett til å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren eller formidleren kan tilby dette. Dersom den foreslåtte alternative reisetjenesten fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag. 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.

## 8.2. Mangler etter avreise

Pakkereisen har en mangel ved manglende eller mangelfull levering av reisetjenestene som inngår i en pakkereise, og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side.

Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager uten ugrunnet opphold. 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 ulempen for han. Avhjelpen må skje innen en rimelig frist fastsatt av den reisende. Avhjelpes ikke mangelen innenfor fristen, kan den reisende selv avhjelp mangelen og kreve nødvendige utgifter refundert. Avslår kunden retting som vil avhjelp 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) Alternativ reisetjeneste: Kunden kan kreve at arrangøren tilbyr en alternativ reisetjeneste dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres etter pakkereiseavtalen. Arrangøren skal om mulig tilby en alternativ reisetjeneste av tilsvarende eller høyere kvalitet uten tilleggskostnader. Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag. Den reisende kan bare avvise de foreslåtte alternative reisetjenestene dersom de ikke er sammenlignbare med det som følger av pakkereiseavtalen, eller dersom prisavslaget er utilstrekkelig.
- c) Prisavslag: Dersom mangelen ikke blir avhjulpet, har kunden rett til et passende prisavslag for perioden pakkereisen har hatt en mangel.
- d) Heving: Har pakkereisen en mangel som i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen og arrangøren ikke har avhjulpet mangelen eller tilbudt alternative reisetjenester, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake verdien av de reisetjenester som ikke er levert. 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 punkt 6.2.3. ledd gjelder på samme måte.  
Erstatning: Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av TSS. Arrangørens erstatningsplikt etter det foranstående faller bort dersom arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Retten til erstatning gjelder heller ikke dersom mangelen skyldes en tredjeperson som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, og mangelen ikke kunne forutses eller unngås. I den grad transportrettslig lovgivning begrenser omfanget av eller vilkårene for erstatning fra en transportør, gjelder samme begrensningene for TSS.

## 8.3. Erstatningsbegrensninger

I den grad transportrettslig lovgivning ikke begrenser TSS sitt ansvar, skal TSS sitt ansvar etter pakkereiseavtalen være begrenset til tre ganger pakkereisens samlede pris. Erstatningsbegrensningene gjelder ikke ved personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt av arrangøren.

## 8.4. Forholdet til transportrettslig lovgivning

Retten til erstatning og prisavslag etter pakkereiseloven begrenser ikke den reisendes rettigheter til erstatning og prisavslag etter annen transportrettslig lovgivning. Prisavslag og erstatning som gis etter pakkereiseloven, og erstatning og prisavslag etter transportrettslig lovgivning, skal gå til fradrag i hverandre, slik at den reisende ikke gis for høy kompensasjon.

Kunden kan rette sitt krav på prisavslag eller erstatning til arrangøren av pakkereisen. Eventuelle krav mot transportøren (f.eks. flyselskap) etter annen transportrettslig lovgivning (herunder standardkompensasjon etter EU-forordning om flypassasjerers rettigheter) må rettes mot 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.

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

Bestemmelsene i EU-forordning 2004/261 om forsinkelser, kanselleringer og overbookinger er tilgjengelig her: <http://lovdata.no/for/grafikk/pdf/32004r0261.pdf>. Ved forsinkelser, kanselleringer og overbookinger gjelder reglene som følger av nevnte forordning. Eventuelle krav etter denne forordningen må rettes mot transportøren.

Der EU-forordningen gir passasjeren 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, jf. pkt. 8. Mindre forsinkelser gir vanligvis ikke rett til heving av kjøpet av pakkereisen. Om passasjeren 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.

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

- a) Avvik fra forventninger kunden har hatt og som ikke er skapt av arrangøren, som f.eks. annen byggstandard på destinasjonen eller andre destinasjonsbetingede forhold, dersom forholdene kunden klager på, må

ansees å være «vanlige» på destinasjonen.

- b) Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til.
- c) 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 ansees forutsatt i avtalen. Skifte av bosted pga overbooking, skal ikke betraktes som «påregnelige avvik».
- d) 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/endingen i avgangs/ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepjonelle værforhold, trengsel i luftrummet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte 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.
- e) Avvik fra det avtalte som skyldes kundens eget forhold.

## 9. TVISTEBEHANDLING

### Klager kan rettes til:

#### TSS Travel Service Scandinavia AS

Adresse: Postboks 100, 1309 Rud, Norge

Hjemmeside: [www.tss-travel.no](http://www.tss-travel.no)

E-post: [info@tss-travel.no](mailto:info@tss-travel.no)

Telefon: +47 23 96 33 35

Ved reklamasjon skal den reisende gjøres oppmerksom på muligheten for å klage til Reklamasjonsnemnda for Pakkereiser og prosedyren for en slik klage. Dersom kundens reklamasjon/krav ikke blir imøtekommet eller partene ikke blir enige, kan saken bringes inn for Reklamasjonsnemnda for Pakkereiser eller annet tvisteløsningsorgan samt eventuelle klagegebyrer i denne forbindelse.

### Kontaktinformasjon til Pakkereisenemnda

#### NRF (Norsk ReiselivsForum)

Adresse: Øvre Slottsgate 18-20, N-0157 Oslo

Telefon: +47 22 54 60 00

Telefax: +47 22 54 60 01

Telefontid: kl. 10.00 – 14.00 tirsdag til torsdag

For grenseoverskridende forbrukersaker, kan klager rettes til den europeiske klagebehandlingsordning for forbrukersaker tilgjengelig på den europeiske nettbaserte klageportalen: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## 10. IKRAFTTREDELSE

Disse Alminnelige vilkår for Pakkereiser gjelder fra 01.07.2018 og avløser fra samme dato tilsvarende vilkår fra 1.1.2015.