

Reisevilkår

Disse generelle vilkårene ("vilkårene") gjelder mellom deg ("du", "deg" eller "kunden") og Marco Polo Travel AS ("vi" eller "oss"), som er operatør av bestillingsportalen www.travelstart.no (heretter kalt "portalen"). Vi ber deg om å lese nøye gjennom disse vilkårene før du bruker portalen. Ved å bruke portalen godtar du disse vilkårene. Hvis du ikke godtar disse vilkårene, ber vi deg om å avstå fra å bruke portalen og å forlate nettstedet.

Hvis du kjøper en **pakkereise** som faller inn under definisjonen i Lov om Pakkereiser av 15.06.2018, § 6, gjelder kun Vedlegg 1 og kapittel 8 (i tilfelle en eller flere av våre egne tjenester er inkludert i bestillingen)

Du må være minst 18 år gammel og handle i egenskap av å være forbruker for å kunne foreta en bestilling på portalen. En forbruker er, i motsetning til en bedrift, en fysisk person som inngår en juridisk transaksjon for formål som i hovedsak er uten tilknytning til personens kommersielle virksomhet og/eller selvstendige næringsvirksomhet.

Operatøren av portalen og din kontraktspartner i forbindelse med bruk av portalen er:

Marco Polo Travel AS. (Travelstart)

Postboks 141 Sentrum
0102 Oslo

E-post: info@support.travelstart.no

Telefon: +4721936193

Vilkårene er som følger:

Innhold

1. OMFANG AV TJENESTENE
2. BESTILLINGSPROSESS OG KONTAKTOPPLYSNINGER
3. FORMIDLING AV FLYREISER
4. FORMIDLING AV HOTELLRESERVASJONER
5. FORMIDLING AV LEIEBILBESTILLINGER
6. SÆRLIGE BESTEMMELSER VEDRØRENDE FORMIDLING AV BESTILLINGER SOM OMFATTER FLERE ULIKE TJENESTER
7. INFORMASJON OM PASS, VISUM OG HELSERELATERTE BESTEMMELSER
8. VÅRE EGNE TJENESTER
9. GEBYRER OG BETALING
0. KLAGER
1. KUNDERETTIGHETER ETTER EU-REGELVERKET
2. ANSVAR
3. LOVVALG OG TVISTELØSNING
4. VERN AV PERSONOPPLYSNINGER

VEDLEGG 1 - ALMINNELIGE VILKÅR FOR PAKKEREISER

1. Omfang av tjenestene

.1. Formidling av reisetjenester

1.1.1. I alt som gjelder flyreise-, hotell-, forsikrings- og bilutleietjenestene som tilbys på portalen (samlet omtalt som "reisetjenestene"), opptrer vi utelukkende i egenskap av å være et mellomledd. I så måte er rollen vår og forpliktelsene våre begrenset til å formidle reisetjenester som skal ytes av tredjeparter som flyselskaper, reiseoperatører, hoteller, forsikringsgivere, bilutleieselskaper eller andre tjenesteytere (heretter enkeltvis omtalt som en "tjenesteyter").

1.1.2. Følgelig vil avtalen vedrørende den faktiske ytingen av reisetjenester (f.eks. transportavtale, forsikringsavtale, leieavtale) gjelde direkte mellom deg og den relevante tjenesteyteren. Vi er ikke en medleverandør av reisetjenestene, og vi er ikke en part i kontraktsforholdet mellom deg og tjenesteyteren.

1.1.3. Ved å bruke portalen til å kjøpe reisetjenester gir du oss tillatelse til å samhandle med den relevante tjenesteyteren på dine vegne, herunder formidle betaling for selve reisetjenestene, for å sikre at transaksjonen mellom deg og tjenesteyteren blir gjennomført. Prisen som oppgis for selve reisetjenestene,

kan inkludere et gebyr for tjenestene vi yter som formidler av avtalen mellom deg og den aktuelle tjenesteyteren.

- 1.1.4. Ansvar for den faktiske utføringen av reisetjenestene som formidles via portalen, ligger utelukkende hos den relevante tjenesteyteren. I vår rolle som mellomledd påtar vi oss ikke noe ansvar for reisetjenestene som skal ytes av tjenesteyterne, og vi fremsetter heller ingen erklæringer eller garantier (verken uttrykkelige eller underforståtte) med hensyn til egnetheten av eller kvaliteten på reisetjenestene som formidles på portalen. Ethvert krav du måtte ha i forbindelse med utføringen eller den manglende utføringen av reisetjenestene, må rettes til den ansvarlige tjenesteyteren.
- 1.1.5. Hvis du gis mulighet til å angi spesielle ønsker (som spesielle måltider, fasiliteter for funksjonshemmede eller barneseter) når du bestiller reisetjenester, vil vi videreformidle disse ønskene til den relevante tjenesteyteren. Vi kan imidlertid ikke påta oss noe ansvar med hensyn til tjenesteyterens evne til faktisk å oppfylle slike ønsker.

.2. Våre egne tjenester

I tillegg til formidling av reisetjenester som omhandlet i i punkt 1.1 over, gir portalen også tilgang til andre tilleggstjenester (utenom reisetjenestene), som vi selv er ansvarlig for å yte. For slike tilleggstjenester inngår du et direkte kontraktsforhold med oss. I hvert tilfelle informerer vi deg tydelig om og i hvilken utstrekning vi tilbyr egne tjenester i stedet for bare å formidle tredjepartstjenester.

Utvalget av egne tjenester vi tilbyr, kan variere over tid. Noen av våre egne tjenester er beskrevet i punkt 8. For tilleggstjenester som ikke er nevnt i disse vilkårene, vil du bli gitt en detaljert beskrivelse av de aktuelle tilleggstjenestene samt informasjon om gebyrene våre og tilleggsvilkårene som gjelder for bestilling og bruk, i løpet av bestillingsprosessen.

.3. Gjeldende kontraktsvilkår

- 1.3.1. Disse vilkårene gjelder både for formidlingen av reisetjenester i henhold til punkt 1.1 og for våre egne tjenester i henhold til punkt 1.2.
- 1.3.2. Den aktuelle tjenesteyterens generelle vilkår (som transportvilkår, transfervilkår, forsikringsvilkår eller lignende), som fastsatt av tjenesteyteren, skal gjelde for avtalen mellom deg og den aktuelle tjenesteyteren (jf. punkt 1.1.2). Disse generelle vilkårene fastsatt av den relevante tjenesteyteren vil bli meddelt deg i løpet av bestillingsprosessen. Siden tjenesteyterens vilkår kan omfatte bestemmelser knyttet til ansvar, avbestilling, endringer i bestillinger og refusjon (hvis tilgjengelig) samt andre begrensninger, råder vi deg til å lese nøye gjennom disse vilkårene.

2. Bestillingsprosess og kontaktopplysninger

- .1. Under bestillingsprosessen får du hjelp av tekniske verktøy til å oppdage eventuelle feil i opplysningene du har oppgitt, slik at du kan rette opp i disse før du sender inn bestillingsforespørselen. Vi ber deg om å kontrollere alle opplysningene du oppgir, nøye før du slutfører bestillingsforespørselen. Endringsforespørsler som mottas etter dette, kan lede til betydelige tilleggskostnader.
- .2. Det kan hende at vi trenger å kontakte deg, f.eks. i tilfelle av endringer i de kjøpte reisetjenestene. Du må oppgi korrekte kontaktopplysninger, som telefonnummeret ditt og e-postadressen din. Du må også sjekke regelmessig om du har mottatt noen meldinger fra oss.

Det er også ditt ansvar å sikre at du har mulighet til å motta meldingene våre. Vi kan ikke holdes ansvarlig dersom du ikke mottar en melding fra oss på grunn av omstendigheter som ligger utenfor vår rimelige kontroll, herunder, men ikke begrenset til (i) at du har gitt oss en feil e-postadresse, (ii) at e-postinnstillingene dine hindrer e-posten vår i å nå frem til deg, (iii) at e-postinnstillingene dine behandler e-posten vår som søppelpost.

3. Formidling av flyreiser

.1. Kontraktsinngåelse og prisendringer

- 3.1.1. Etter at du har sendt inn bestillingsforespørselen din, vil vi bekrefte mottak av forespørselen via e-post. Det er på dette tidspunktet formidlingskontrakten mellom deg og oss oppstår. Hvis du ikke har mottatt denne informasjonen innen én time etter at du fullførte bestillingsforespørselen, og ingen av våre medarbeidere har kontaktet deg per e-post eller telefon for å varsle deg om eventuelle problemer, ber vi deg kontakte oss per telefon for å få forespørselen bekreftet.

- 3.1.2.** Så snart billettene du har bestilt, er utstedt, vil du motta en bekreftelses-e-post med et billettnummer. Fra dette tidspunktet av er det inngått en bindende kontrakt mellom deg og flyselskapet/flyselskapene.
- 3.1.3.** Priser for flyreisen samt tilgjengeligheten av seter settes direkte inn av det relevante flyselskapet. I tilfelle av prisendringer fra flyselskapets side som ligger utenfor vår kontroll, og som inntreffer etter at bestillingsforespørselen er sendt inn, men før kontrakten med flyselskapet er blitt bindende (som beskrevet i punkt 3.1.2 over), vil kontrakten ikke tre i kraft, og betalingen din vil bli refundert i sin helhet. Vi kan kontakte deg for å gi deg mulighet til å godta den endrede prisen i løpet av våre ordinære åpningstider, men ikke senere enn 24 timer etter at vi fikk kjennskap til prisendringen, eller den første påfølgende ukedagen etter en slik 24-timers periode.

2. Informasjon om bestillings- og transportvilkår

- 3.2.1.** I forbindelse med flyreisene som tilbys på portalen, opptrer vi utelukkende i egenskap av å være et mellomledd. Avtalen om utføring av flyreisen gjelder direkte mellom deg og det aktuelle flyselskapet, og vi påtar oss ikke noe kontraktsmessig ansvar i forbindelse med utføringen eller den eventuelle manglende utføringen av flyreisen. Det relevante flyselskapet bærer det hele og fulle ansvar for utføringen / den manglende utføringen av flyreisen din.
- 3.2.2.** Flyselskapets/flyselskapenes vilkår vil bli gjort tilgjengelig for deg før du slutfører bestillingen.
- 3.2.3.** Nedenfor gir vi deg en generell oversikt med informasjon om vilkår knyttet til bestilling og transport som flyselskaper typisk kan anvende, enten som beskrevet eller på en lignende måte. Dersom noen av det aktuelle flyselskapets bestemmelser avviker fra den generelle informasjonen som er gitt i dette punkt 3.2.3, har førstnevnte forrang. Du må derfor i hvert tilfelle sjekke hvilke vilkår som anvendes i av det relevante flyselskapet, før du foretar bestillingen din.

a. Avgangstider/innsjekking

Alle angitte avgangstider er i lokal tid. Ankomst neste dag er indikert med "+1" i tidsplanen. De oppgitte avgangstidene er foreløpige og kan bli endret på kort varsel etter at billetten er utstedt, for eksempel på grunn av flykontrollrestriksjoner, værforhold eller funksjonelle begrensninger hos flyselskapet. Sørg for å holde deg informert om gjeldende tider i god tid før avreisen.

Du må overholde innsjekkingstidspunktene flyselskapet oppgir. Flyselskapene har rett til å nekte deg ombordstigning hvis du møter opp for sent til innsjekking. Merk at enkelte flyselskaper oppmuntrer reisende til å sjekke inn via nettstedet sitt, ettersom de kan kreve et innsjekkingsgebyr hvis du sjekker inn manuelt på flyplassen.

b. Kombinering av enkeltbilletter

En kombinasjon av to separate enveisbilletter i stedet for en tur-retur-billett vil være tydelig merket som sådan under bestillingsprosessen. Billettene behandles uavhengig av hverandre i tilfelle av avbestilling, endring, avbrudd i flytrafikken grunnet f.eks. streik, og endringer i ruteplaner. Det enkelte flyselskaps egne regler vil gjelde.

Flybilletter med ulike bestillingsnumre blir alltid betraktet som reiser som er uavhengige av hverandre.

c. Flybilletter med flere segmenter / bruksrekkefølge

Din tur-retur-billett eller enveisbillett kan bestå av flere segmenter. I henhold til vilkårene de fleste flyselskaper anvender, må slike segmenter brukes i riktig rekkefølge. Hvis ikke vil mange flyselskaper nekte deg transport på påfølgende reisesegmenter. (Hvis du f.eks. unnlater å benytte deg av et segment av reisen, kan resten av billetten bli ugyldig.) Hvis du har en tur-retur-billett og ikke møter opp til utreisen, kan returreisen din bli kansellert av flyselskapet.

d. Graviditet

Enkelte flyselskaper nekter å transportere kvinner som er mer enn 28 uker ut i svangerskapet på utreise- eller returreisetidspunktet. Hvis du er gravid, må du avklare med flyselskapet og legen din om du kan gjennomføre reisen din eller ikke.

e. Spedbarns- og barnebilletter

Hvis du planlegger å reise med et barn som ikke skal ha et eget sete, må du kontakte flyselskapet for å finne ut hvilke vilkår som gjelder. Vanligvis kreves det et eget sete for barn over 2 år, mens barn mellom 0 og 2 år reiser som spedbarn og ikke blir tildelt et eget sete. Hvis barnet fyller 2 år før reisen er avsluttet, må du bestille en barnebillett for hele reisen. Spedbarnsbilletter kan ikke bestilles før fødselen,

ettersom korrekt navn og fødselsdato må samsvare med det som er angitt i passet. Vil tilbakebetaler ingen kostnader som måtte påløpe som følge av at feil billettype er bestilt i utgangspunktet.

f. Barn som reiser alene

Vi formidler ikke bestilling av billetter for barn som skal reise alene. Barn under 18 år må være ledsaget av en voksen på reisen, og billettene må bestilles sammen. Enkelte land og flyselskaper nekter barn under 18 år å reise med fly uten å være ledsaget av en verge. Merk at enkelte flyselskaper krever at barn under 18 har med seg en fødselsattest under reisen.

g. Tapt/skadet bagasje

I egenskap av å være et mellomledd påtar vi oss ikke noe ansvar for tapt eller skadet bagasje. Eventuelle problemer bør rapporteres umiddelbart til flyselskapets representant på flyplassen.

h. Transitt og overnatting

Bakketransport og/eller overnatting under reisen er generelt ikke inkludert i prisen for flybillettene. Du er selv ansvarlig for å sjekke tidtabeller og priser for bakketransport.

i. Transittid mellom flyvninger

Standardbilletter som bestilles på portalen, har godkjente transittider. Tiden som trengs for å rekke et flybytte, beregnes av flyselskapene. Hvis en flyvning som inngår i reisen, er forsinket, og dette gjør at du ikke rekker den neste flyvningen, er flyselskapene forpliktet til å hjelpe deg å komme deg frem til sluttdestinasjonen (se punkt 11.1).

Når separate billetter er bestilt, har flyselskapene ikke noe ansvar dersom forsinkelser medfører at passasjerer mister neste fly videre. Det er derfor ditt ansvar å forsikre deg om at transittiden er tilstrekkelig ifølge de aktuelle flyselskapene og flyplassene. Ekstrakostnader du måtte pådra deg som følge av forsentkomming til et flybytte, vil ikke bli refundert.

j. Dobbelbooking

Dobbelbooking betyr at to eller flere bestillinger med samme passasjersnavn er blitt gjort hos samme flyselskap. Hvis du har en dobbelbooking, kan flyselskapet kansellere reisen(e). Dette kan også skje dersom bestillingene er gjort via forskjellige reisebyråer. Vi kan ikke holdes til ansvar dersom flyselskaper kansellerer reiser eller nekter å refundere beløp i tilfeller der de mistenker at det foreligger en dobbelbooking.

3. Flyselskaper som ikke har lov til å fly i EU (svartelisten)

Merk at visse flyselskaper har forbud mot å fly i EU, i henhold til en beslutning fattet av Europakommisjonen i nært samråd med de nasjonale luftfartsmyndighetene. Disse flyselskapene har fått dette forbudet fordi de anses for å være utrygge, eller fordi de ikke er gjenstand for tilfredsstillende kontroll fra myndighetene i landet der de er hjemmehørende.

Du kan sjekke hvilke flyselskaper som er berørt av dette forbudet, via følgende link:

Svartelisten (liste over flyselskaper som ikke har lov til å fly i EU)

4. Tidtabellendringer og kanselleringer fra flyselskapers side

3.4.1. Avtalen din med det aktuelle flyselskapet kan tillate at sistnevnte kansellerer eller endrer bestillingene dine. Vi vil varsle deg om eventuelle endringer så snart flyselskapet har informert oss om dem.

3.4.2. Flytidene som er oppgitt på bestillingsbekreftelsen din, kan bli endret i tidsrommet mellom bestillingsdatoen og reisedatoen. Dersom avgangstiden blir endret, vil vi varsle deg så snart flyselskapet har informert oss om dette. Vi anbefaler likevel at du kontakter flyselskapet minst 72 timer før det planlagte avgangstidspunktet for hver flyvning for å forsikre deg om at flyvningen (og eventuelle flyforbindelser) går som planlagt. Vi har ingen kontroll over flyselskapenes tidtabellendringer og kan ikke holdes ansvarlig for kostnader som måtte påløpe som følge av slike endringer.

5. Endringer og avbestillinger som forespørres av deg

For lavprisselskaper, se punkt 3.7.

3.5.1. Vilklårene for endring av flyreisebestillinger (herunder endring av passasjersnavn, reisemål og reisedato) og refusjon ved avbestilling fastsettes av det enkelte flyselskap, som er din kontraktspartner i forbindelse med flyreisen. Som mellomledd har vi ingen innflytelse over disse vilklårene.

- 3.5.2.** Hvis du ønsker å gjøre en endring i bestillingen din eller be om refusjon grunnet avbestilling, tilbyr vi som egen tilleggstjeneste å håndtere forespørselen på dine vegne, forutsatt at flyselskapets vilkår tillater en slik endring eller refusjon grunnet avbestilling. Under prosessen for bestilling av slike tilleggstjenester vil vi informere deg om eventuelle nærmere vilkår som gjelder for disse tilleggstjenestene. Alternativt kan du naturligvis henvende deg direkte til det aktuelle flyselskapet.
- 3.5.3.** For at vi skal kunne håndtere endringsforespørselen din, må vi motta den (kun via telefon) senest 24 timer før reisesens start. Hvis du har kjøpt Fleksibel billett-tjenesten vår, se punkt 8.

For endringsforespørsler med kortere varsel anbefaler vi deg å kontakte det aktuelle flyselskapet direkte.

.6. Ubenyttet flybillett

Du gir oss herved tillatelse til å avbestille en ubenyttet flybillett på dine vegne i tilfelle du ikke innfinner deg i tide på rett sted eller velger å ikke benytte flybilletten, samt å søke om eventuell mulig refusjon fra flyselskapet på dine vegne. Vi har rett, men ikke plikt til å gjøre dette, og din rett til å be om refusjon direkte fra flyselskapet påvirkes ikke.

.7. Lavprisselskaper

- 3.7.1.** Det vil fremgå tydelig under bestillingsprosessen dersom de aktuelle flyvningene opereres av et lavprisselskap. Følgende særlige bestemmelser gjelder for flyvninger som opereres av lavprisselskaper
- 3.7.2.** Når vi formidler reisetjenester som ytes av lavprisselskaper, kan vi opptre på dine vegne ved inngåelse av kontrakten mellom deg og lavprisselskapet.
- 3.7.3.** Vi har ikke tilgang til lavprisselskaperens bestillingssystemer. Du må derfor kontakte det aktuelle lavprisselskapet direkte hvis du har spørsmål angående bestillinger, endring av bestillinger eller avbestilling. Hvis du har kjøpt Fleksibel billett-tjenesten vår (se punkt 8), må alle ombookingsforespørsler rettes til vår kundeservice som beskrevet i punkt 8.1.4.
- 3.7.4.** Vær også oppmerksom på at enkelte lavprisselskaper tar gebyrer for manuell innsjekking på flyplassen. For å unngå slike gebyrer bør du benytte deg av muligheten til å sjekke inn på internett, via det aktuelle lavprisselskapets nettsted. Du bør undersøke hvilke innsjekkingsmuligheter og vilkår som gjelder for det aktuelle flyselskapet, i god tid før avreisen.
- 3.7.5.** Bestillingsbekreftelser for flyreiser med lavprisselskaper blir sendt ut så snart reservasjonen er blitt bekreftet av det aktuelle lavprisselskapet. Du kan motta to bestillingsbekreftelser – én fra oss og én fra det aktuelle lavprisselskapet. Hvis du har mottatt to bestillingsbekreftelser, ber vi deg bruke bestillingsbekreftelsen fra lavprisselskapet ved innsjekking.

4. Formidling av hotellreservasjoner

Hotelltjenester som bestilles via portalen, formidles av EAN.com L.P. ("Hotels.com").

Alle spørsmål i forbindelse med reservasjonen samt eventuelle endrings- eller avbestillingsforespørsler må derfor rettes direkte til Hotels.com. Du finner kontaktopplysningene til Hotels.com her:

Telefonnummer: 23 02 46 66

Vilkårene er tilgjengelige på nettstedet til Hotels.com.

5. Formidling av leiebilbestillinger

Leiebiltjenester som bestilles via portalen, formidles av Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Alle spørsmål i forbindelse med bestillingen samt eventuelle endrings- eller avbestillingsforespørsler må derfor rettes direkte til Rentalcars.com. Du finner kontaktopplysningene til Rentalcars.com her:

Lokale kontaktopplysninger finner du på nettstedet til Rentalcars.com.

Du kan lese vilkårene til Rentalcars.com her.

6. Særlige bestemmelser vedrørende formidling av bestillinger som omfatter flere ulike tjenester

Portalen gir deg mulighet til å kombinere flere ulike tjenester etter eget ønske (f.eks. fly + hotell). I så tilfelle instruerer du oss om å opptre som mellomledd for bestillingen av ulike reisetjenester fra ulike tilbydere. De aktuelle tilbyderne vil bli tydelig presentert for deg under bestillingsprosessen før bestillingen fullføres. Dersom du kombinerer flere enkeltstående tjenester, inngås det ingen kontrakt mellom deg og oss; i stedet inngår du

kontrakter om yting av de ulike tjenestene med hver av tjenesteyterne. I slike tilfeller opptrer vi utelukkende som et mellomledd i forbindelse med de enkelte reisetjenestene.

7. Informasjon om pass, visum og helserelaterte bestemmelser

1. Krav knyttet til pass og visum og/eller helserelaterte krav kan bli endret, og du bør derfor forhøre deg om dette hos den relevante myndigheten (ambassade, konsulat osv.) i god tid før reisen. Du er selv ansvarlig for å ha med deg et gyldig pass samt visum, om nødvendig. Det er viktig å huske på at du kanskje vil trenge visum til alle transittpunkter på reisen din. Det kan ofte ta litt tid å få innvilget visum, så vi råder deg til å søke om dette i god tid. Vi påtar oss ikke noe ansvar for kunder som ikke er i besittelse av de påkrevde dokumentene.
2. Hvert reisemål har sine egne krav når det gjelder innreiseformaliteter, vaksinasjon osv., og disse kravene kan også variere avhengig av passasjerens nasjonalitet. Du har selv ansvar for å innhente slik informasjon. Vi kan ikke holdes ansvarlig for noen problemer som måtte oppstå som følge av manglende overholdelse av slike offisielle regler. Vi råder deg derfor på det sterkeste til alltid å sjekke hvilke formaliteter som kreves i destinasjonslandet og eventuelle transittland, og hvor lang tid du bør beregne for alle de relaterte formalitetene.

8. Våre egne tjenester

8.1. Fleksibel billett

8.1.1. Hvis du kjøper Fleksibel billett-tjenesten under bestillingsprosessen, vil du kunne endre datoen og/eller klokkeslettet for den bestilte flyreisen på vilkårene som er angitt i dette punktet. Når vi yter Fleksibel billett-tjenesten vår, formidler vi bare transportkontrakten mellom deg og det aktuelle flyselskapet. Siden Fleksibel billett er vår egen tjeneste (dvs. at du ikke kan benytte deg av Fleksibel billett-tjenesten vår ved å kontakte flyselskapet direkte), må alle forespørsler om ombooking ved bruk av Fleksibel billett-tjenesten rettes til vår kundeservice (se punkt 8.1.4.1).

8.1.2. Fleksibel billett-tjenesten gjør det mulig å ombooke flyreiser på følgende vilkår:

- Alle ombookinger må foretas i samsvar med punkt 8.1.4 og minst 24 timer før det opprinnelige avreisetidspunktet.
- Ombooking er bare mulig innenfor samme flyselskap, dvs. at en flyvning bare kan ombookes til en flyvning som opereres av samme flyselskap som det som er operatør for den opprinnelig bestilte flyvningen.
- Segmenter i en gjennomgående reise må gjennomføres i samme rekkefølge som i den opprinnelige bestillingen.
- Oppgradering til en annen kabinklasse eller billettklasse på samme flyvning tillates ikke.
- Ombooking av en billett for å få en såkalt "stop-over" (dvs. et lengre opphold i en mellomlandsby enn det som opprinnelig var bestilt) er ikke tillatt.
- Endring av avreisested og/eller destinasjon er ikke mulig, verken for den utgående reisen eller returreisen.
- Endring eller korrigering av navn ved bruk av Fleksibel billett-tjenesten er ikke tillatt.
- Det er bare mulig å ombooke en reise én gang. Så snart endringen er bekreftet, er Fleksibel billett-tjenesten brukt opp.
- Ved ombooking må reisen gjennomføres innen ett år fra tidspunktet for den opprinnelige bestillingen. Den nye reisen kan ikke starte mindre enn 24 timer etter tidspunktet for endringsforespørselen.
- Bestillingen er ikke refunderbar etter at Fleksibel billett-tjenesten er blitt brukt.

8.1.3. Fleksibel billett-tjenesten må bestilles og betales for i forbindelse med bestillingsprosessen, og kan ikke legges til i etterkant.

8.1.4. Hvis du ønsker å ombooke billetten din, må du kontakte vår kundeservice, enten per telefon eller per e-post, i løpet av den ordinære åpningstiden. I sistnevnte tilfelle må du bruke det spesifikke skjemaet du finner på nettstedet vårt, under "**Kontakt oss – Fleksibel billett-tjeneste**". Hvis det er mindre enn 72 timer til avreisetidspunktet, må du kontakte oss per telefon. Du finner telefonnummeret vårt under "Kontakt oss – Telefon".

Vi gjør oppmerksom på at kommunikasjonen per telefon og e-post vil foregå på engelsk.

8.1.5. Ombookingen er ikke fullført før vi har bekreftet den per e-post. Hvis du ikke mottar noen bekreftelse, ber vi deg kontakte vår kundeservice.

8.1.6. Ombooking av flyvninger ved bruk av Fleksibel billett-tjenesten vår tilbys med forbehold om tilgjengelighet. Hvis den ønskede endringen resulterer i en dyrere billett eller fører til at passasjerer ikke lenger kvalifiserer for en spesialpris (f.eks. for et barn), må du dekke tilleggskostnadene som påløper, selv. Vi er ikke

ansvarlig for eventuelle konsekvenser ombookingen måtte få for andre tilleggstjenester du har bestilt direkte fra flyselskapet (som ekstra bagasje eller seterreservasjoner).

8.1.7. Hvis du avbestiller flyreisen, blir prisen for Fleksibel billett-tjenesten ikke refundert.

8.1.8. Hvis du ikke møter opp til en av flyvningene i den gjennomgående reisen, vil muligheten for ombooking gjennom Fleksibel billett-tjenesten ikke lenger gjelde.

2. Avbestillingsbeskyttelse

8.2.1. Avbestillingsbeskyttelse må bestilles og betales samtidig med at du bestiller reisen. Dekningen trer i kraft når bestillingen er utført, og slutter å gjelde når reisen starter, regnet fra den opprinnelige avreisedatoen i bestillingen. Alle reisende i bestillingen må ha kjøpt avbestillingsbeskyttelse for at denne skal kunne påberopes ved avbestilling.

8.2.2. Avbestillingen må finne sted minst to timer før avreisetidspunktet for at avbestillingsbeskyttelsen skal gjelde. Avbestillingsbeskyttelsen slutter å gjelde så snart reisen har startet. Dersom avbestillingen skal gjøres utenom telefontiden vår, må flyselskaper og hotell-/leiebiltilbydere kontaktes direkte.

8.2.3. Når en reise avbestilles etter at en gyldig legeerklæring er lagt frem, vil hele kostnaden for bestillingen bli refundert, med fratrukk for administrasjonsgebyret vårt på 395 NOK per person. Betalingen for avbestillingsbeskyttelsen, eventuelle forsikringspoliser (bortsett fra reiseforsikring) eller gebyrer eller kostnader som allerede er betalt, blir ikke refundert av oss. Det maksimale beløpet som kan betales ved avbestilling som dekkes av avbestillingsbeskyttelsen, er 25 000 NOK per person og/eller 50 000 NOK per reise.

8.2.4. Hendelser som gir rett til tilbakebetaling

Du vil få tilbakebetalt penger hvis du ikke kan gjennomføre en planlagt reise på grunn av en av følgende uforutsette hendelser:

- Akutt sykdom eller ulykke som rammer deg, reisefølge i samme bestilling eller en nær pårørende, og som gjør at du, ifølge erklæring fra en behandlende, upartisk lege, frarådes å gjennomføre den planlagte reisen.
- Dødsfall som rammer deg, en nær pårørende eller reisefølge i samme bestilling.

Med "nær pårørende" menes i denne sammenheng den forsikredes ektefelle, barn, barnebarn, søsken, foreldre, besteforeldre eller svigerforeldre, eller en person som den forsikrede bor sammen med under ekteskapslignende forhold.

8.2.5. Avbestillingsbeskyttelsen inkluderer ikke:

- utbetalinger som måtte mottas fra andre aktører, f.eks. gjennom en annen avbestillingsbeskyttelse eller forsikring,
- sykdom, ulykke eller skade som du var klar over (og der en diagnose var stilt) da du kjøpte avbestillingsbeskyttelsen,
- kronisk sykdom / infeksjoner / psykiske lidelser, med mindre personen var helt symptomfri de siste seks månedene før reisen ble bestilt. Hvis avbestillingen er relatert til slike symptomer, må diagnosen bekreftes av en spesialist,
- sykdom, ulykke eller andre ettervirkninger som er forbundet med svangerskap eller fødsel,
- komplikasjoner som er forårsaket av alkohol, andre rusmidler, sedativer eller narkotiske stoffer,
- kostnader som påløper som følge av at den forsikrede utsatte å avbestille reisen,
- reiser hvis formål har opphørt å eksistere,
- komplikasjoner som skyldes selvvalgte inngrep og behandlinger, som skjønnhetsoperasjoner,
- eventuelle øvrige reservasjoner i tilknytning til turen som ikke er inkludert i bestillingsbekreftelsen, som teaterbilletter og lignende,
- flyskrekk.

8.2.6. Hva krever vi av deg?

Avbestillingsbeskyttelsen gjelder bare sammen med en gyldig legeerklæring. Denne må sendes til oss innen fem virkedager etter at avbestillingen er gjort. Legeerklæringen må være utfylt av en upartisk behandlende lege og være påført legens navn, kontaktopplysninger og stempel. Om den ikke er stemplet, skal en kopi av legens legitimasjon legges ved.

8.2.7. Legeerklæringen må i tillegg inneholde følgende opplysninger:

- dato for undersøkelsen
- resultater av undersøkelsen
- diagnose
- andre originale erklæringer/dokumenter som kan være av betydning ved vurdering av kravet
- bekreftelse av at sykdommen er akutt og vil være til hinder for at pasienten kan reise

Legeerklæringen kan lastes ned her

9. Gebyrer og betaling

.1. Betaling

- 9.1.1.** Betalinger for reisetjenester blir enten behandlet av oss (i samarbeid med betalingstjenesteleverandøren(e) vår(e), som leverer funksjonaliteten for betalingsbehandling), eller av tjenesteyteren. Vi gjør oppmerksom på at vi kan måtte dele betalingsopplysningene dine, som kreditt- eller debetkortinformasjon, med betalingstjenesteleverandøren(e) vår(e) for å kunne behandle betalingen din. Alle betalingsopplysninger som tilhører kundene våre, er kryptert på en sikker server når de deles med betalingstjenesteleverandøren(e) vår(e).
- 9.1.2.** Avhengig av bestillingskriteriene og valg av tilleggstjenester kan betalingen bli delt opp i to separate transaksjoner – én belastning fra oss og én fra tjenesteyteren. Du vil ikke bli belastet mer enn den faktiske totalprisen som vises på nettstedet vårt. De samme sikkerhetstiltakene blir brukt.
- 9.1.3.** For at vi skal kunne behandle betalingen din, må du sørge for at det finnes tilstrekkelig med midler tilgjengelig. Dersom det oppstår et problem ved behandling av betalingen din, vil vi gjøre et nytt forsøk på å behandle betalingen, i samarbeid med betalingstjenesteleverandøren(e) vår(e). Dersom dette ikke skulle resultere i at midlene blir overført fra deg, vil vi kontakte deg så raskt som mulig for å gi deg instruksjoner om bruk av en annen betalingsmåte. Dersom vi ikke mottar betaling fra deg etter å ha gitt slike ytterligere instruksjoner, vil innkrevingen av det utestående beløpet bli satt bort til et inkassobyrå.

.2. Betalingsbedrageri

Vi forbeholder oss retten til å nekte å behandle en betaling dersom det foreligger grunn til mistanke om bedrageri. Ved mistanke om kriminell virksomhet kan det stilles legitimeringskrav i forbindelse med betaling. Alle typer betalingsbedrageri vil bli politianmeldt og sendt videre til et inkassobyrå.

0. Klager

0.1. Klager som gjelder utføringen av reisetjenester

Alle problemer, merknader eller krav som gjelder den faktiske utføringen av reisetjenestene, må tas direkte opp med eller rettes direkte til den aktuelle tjenesteyteren (operatør, flyselskap, forsikringsgiver, bilutleieselskap, hotell) du har inngått kontrakt om den aktuelle tjenesten med. Se også punkt 11 for en beskrivelse av rettighetene du har etter EU-regelverket.

0.2. Klager som gjelder vår egne tjenester

Klager som gjelder våre egne tjenester, blir bare behandlet skriftlig og må inngis senest to måneder etter reisens sluttdato via **klageskjemaet som du finner her**.

Klageskjemaet må sendes per vanlig post eller e-post til følgende adresse:

Postadresse: Etraveli AB

FAO: Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sverige

E-postadresse: customer.relations@etraveli.com

1. Kunderettigheter etter EU-regelverket

1.1. Kansellerte eller forsinkede flyvninger

Hvis du skal reise inn i eller ut av EU, eller hvis du skal reise med et luftfartsselskap som er hjemmehørende i EU, kan du ha rett til å kreve tilbakebetalt kostnader du kan påberope deg direkte overfor det aktuelle

flyselskapet, dersom flyvningen din blir kansellert eller forsinket, eller dersom du blir nektet ombordstigning.
Klikk her for å finne ut mer om forordning (EF) nr. 261/2004.

1.2. Luftfartsselskapers erstatningsansvar

Forordning (EF) nr. 889/2002 om luftfartsselskapers erstatningsansvar ved ulykker. **Du kan finne forordningen her.**

2. Erstatningsansvar

- 2.1. Du godtar at vi opptre som et mellomledd mellom deg og tjenesteyteren. Vi kan ikke under noen omstendigheter holdes ansvarlig for reisetjenester du har bestilt fra tjenesteytere, og vi påtar oss ikke noe ansvar for noen feil som måtte forekomme i informasjonen som vises på portalen, og som er levert av de respektive tjenesteyterne.
- 2.2. Dersom en tjenesteyter av noen grunn skulle bli ute av stand til å utføre reisetjenesten, herunder dersom en tjenesteyter erklærer seg konkurs, kan vi bare opptre som et mellomledd og refundere betalinger når vi allerede har mottatt slik refusjon fra den aktuelle tjenesteyteren.
- 2.3. Når det gjelder våre egne tjenester, er vi ansvarlig for skader innenfor de grenser som er beskrevet i disse vilkårene, og i den utstrekning dette er tillatt ved lov. Vi kan bare holdes ansvarlig for direkte skader eller tap som du faktisk er blitt påført eller har betalt eller pådratt deg som følge av at vi har unnlatt å oppfylle våre forpliktelser med hensyn til våre egne tjenester, opptil et samlet beløp som tilsvarer kostnaden av bestillingen din (uavhengig av om én hendelse eller en serie tilknyttede hendelser er involvert).
- 2.4. Ansvarsbegrensningen som er angitt i punkt 12.3, gjelder også for pliktforsømmelser som begås av personer hvis feil vi er ansvarlige for i henhold til gjeldende lovbestemmelser.

3. Lovvalg og tvisteløsning

3.1. Lovvalg

Disse vilkårene og kontrakten mellom deg og oss skal utelukkende være underlagt finsk rett, med utelukkelse av materiell ensartet lovgiving, særlig FN-konvensjonen om kontrakter for internasjonale løsørekjøp.

Som forbruker nyter du godt av alle preseptoriske lovbestemmelser som måtte gjelde i landet der du er bosatt. Ingenting i disse vilkårene, inkludert dette punkt 13.1, berører dine rettigheter som forbruker til å påberope deg slike preseptoriske bestemmelser i nasjonal lovgiving.

3.2. Nettbasert plattform for tvisteløsning

Europakommisjonen tilbyr en nettbasert plattform for tvisteløsning, som er tilgjengelig på følgende adresse:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

4. Vern av personopplysninger

Vi legger stor vekt på å beskytte personopplysningene dine. Du finner mer informasjon om innsamlingen, behandlingen og bruken vår av personopplysningene dine i **personvernpolicy** vår.

Sist oppdatert 29.06.2018

VEDLEGG 1 - ALMINNELIGE VILKÅR FOR PAKKEREISER

Nedenstående Alminnelige vilkår for Pakkereiser er utarbeidet av Virke Reise Utland og Forbrukertilsynet.

Vilkårene gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Lov om Pakkereiser av 15.06.2018, § 6.

Vilkårene er utformet i.h.t. Lov om Pakkereiser ("Pakkereiseloven") og Barne- og Familie- departementets forskrifter til loven, ("Forskriftene") og supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene.

Vilkårene regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

De reisevilkår som angis i kursiv er individuelle vilkår for Marco Polo Travel A/S og kompletterer Alminnelige vilkår for Pakkereiser.

Vi gjør oppmerksom på at opplysninger på våre Pakkereiser nettsider også er en del av avtalen mellom Marco Polo Travel A/S og den reisende.

1. AVTALENS INNGÅELSE OG BETALINGSVILKÅR

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling.

Arrangøren kan kreve innbetaling av depositum ved bestilling eller før en avtalefestet forfallsdato. Depositumet skal betales på den måte som avtales og innen den frist som er satt.

Er det avtalefestede beløpet ikke kommet på arrangørens konto 2 dager etter forfall, kan arrangøren heve avalen med mindre kunden kan dokumentere at betaling er skjedd innen forfall.

Restbeløpet skal forfalle ikke tidligere enn 35 dager før avreise. Dersom arrangøren har betalingsforpliktelser ovenfor underleverandører som forfaller tidligere enn 35 dager før avreise, kan restbeløpet forfalle tidligere. Arrangøren skal kunne dokumentere en slik forpliktelse. Det må gis klare og tydelig opplysninger før bestilling om tidspunktet restbeløpet forfaller på.

Dersom slik informasjon ikke gis på en klar og tydelig måte ved bestilling, er kunden likevel ikke forpliktet av arrangørens avvikende betalingsfrister. Betaling skal da ikke forfalle tidligere enn 35 dager.

2. HVA SOM OMFATTES AV AVTALEN

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

Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise. 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.

3. REISENS PRIS

.1. Prisen

Den oppgitte pris 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 ytelser 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.

Arrangøren kan i sine individuelle betingelser fastsette at den avtalte pakkereisepris kan justeres opp eller ned ved endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transportpriser og/ eller de aktuelle valutaer. Kunden skal gis en begrunnelse for og en beregning av prisøkningen. Arrangøren må i tilfelle også i betingelsene gi kunden tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene arrangøren forbeholder seg rett til å justere prisen opp etter, utvikler seg i kundens favør, jf. Pakkereiselovens § 19 jf. 20.

Varselet om prisøkning må være meddelt kunden senest 20 dager 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 inntreffer senere enn 20 dager før avreise.

En prisøkning på mer enn 8% av den avtalte kjøpesum gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg.

I varselet om prisøkning etter ovenstående bestemmelser, skal arrangøren sette en rimelig frist for kundens rett til å heve kjøpet uten kostnader for seg. Fristen kan ikke settes til kortere enn tre virkedager.

.2. Depositum

Arrangøren kan fastsette et rimelig depositum den reisende skal betale.

Der arrangøren kan dokumentere at bestillingen medfører spesielle økonomiske forpliktelser før reisen starter, f.eks. pakkereiser knyttet til rutefly med tilhørende betalingsforpliktelser for arrangøren, hoteller med krav til ikke refunderbar forskuddsbetaling eller spesielle landarrangement (utflukter, kurs etc.) som er en del av pakken, men hvor arrangøren ikke har krav på refusjon ved avbestilling av landarrangementet i kan depositumet økes med dette dokumenterte beløpet.

4. SÆRLIGE FORHOLD KNYTTET TIL AVTALEN

.1. Avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring

Arrangøren eller formidler skal opplyse kunden om adgangen til å tegne en egen avbestillingsbeskyttelse eller en avbestillingsforsikring fra et forsikringsselskap, sammen med selve pakkereisen, som 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.

Marco Polo Travel A/S tilbyr en [avbestillingsbeskyttelse som du kan lese mer om her](#).

Arrangøren skal videre opplyse kunden om hans adgang til å tegne reiseforsikring hos formidler eller arrangør, evt. hos et forsikringsselskap, dvs. forsikring for tap/skade på reisegods etc. og for dekning av legeutgifter og evt. hjemsendelse ved ulykke/sykdom. Kunden skal opplyses om nødvendigheten av å medbringe Europeisk Helsetrygdkort dersom slik reiseforsikring ikke tegnes.

Dersom avtalen om kjøp inngås kort tid før avreise, skal informasjonen etter foregående ledd gis i den utstrekning det er praktisk mulig.

Er avbestillingsretten en integrert del av arrangørens standard betingelser, plikter han å gjøre kunden tydelig oppmerksom på dette.

.2. Innreisebestemmelser

Arrangøren/formidler skal før avtalen inngås gi kunden generelle opplysninger om hvilke pass og visumkrav som gjelder det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene. Det skal så langt det er 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 depositum 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 arrangør/formidler 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 reisearrangør/formidler gi kunden beskjed om dette i den utstrekning det er mulig.

.3. Helseopplysninger

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

.4. Informasjon vedrørende transport

Reisearrangøren plikter å opplyse hvilke flyselskap som utfører de forskjellige trans- portdelene av reisen. Ved endring av flyselskap etter reisen er kjøpt, skal melding gis så snart som praktisk mulig og senest ved inspeksjon/ombordstigning. Ved pakkereiser som benytter rutefly, skal arrangøren gi melding om skifte av ruteflyselskap der dette er mulig.

.5. Andre forhold

Avtalen skal bekrefte at arrangøren har stillet lovpliktig garanti til Reisegarantifondet eller tilsvarende ordning, samt gi opplysninger om hvordan fondet kan kontaktes.

5. KUNDENS RETT TIL Å AVBESTILLE ELLER Å OVERDRA REISEN

.1. Avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pak- kereisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette før pakkereisen skal ta til, konstateres uunngåelige eller ekstraordinære omstendigheter som krigshand- linger, 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 rei- seruten, 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 videre- formidlet 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.

.2. Avbestilling mot vederlag

Kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

Avbestiller kunden etter at fristen er utløpt, skal disse regler gjelde:

- **Avbestilling mellom fristen for avbestilling mot gebyr (som hovedregel 42 dager før avreisedøgnet starter) og til det er 15 dager igjen til avreisedøgnet starter: Refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse**
- **Avbestilling etter det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter eller ute- latt fremmøte ved avgang: Ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper. Flyselskapene kan i noen tilfeller beregne et gebyr for slik refusjon. Dersom ar- rangøren krever tilbake skattene og avgiftene på vegne av kunden, kan det i til- legg beregnes et rimelig gebyr for dette. De samlede gebyrene skal uansett ikke overstige gebyret for navneendring i billetten.**

Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, eksempelvis der ar- rangørens rett til refusjon fra sine underleverandører er begrenset, kan arrangøren sette avvikende betingelser fra ovenstående refusjonsregler.

Kundens avbestillingsrett kan uansett ikke begrenses i større grad enn arrangørens rett ovenfor sine underleverandører.

De individuelle refusjonsreglene må være lett forståelige og må gis på en klar og tydelig måte før bestilling. Dersom slik informasjon ikke gis på en klar og tydelig måte ved be- stilling og arrangøren ikke kan sannsynliggjøre at slik informasjon er gitt før bestilling, er kunden likevel ikke forpliktet av arrangørens avvikende regler. Avbestilling følger da de ovenstående refusjonsreglene.

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.

Marco Polo Travel A/S avbestillingsregler:

Vær oppmerksom på at deler av ruteflyvninger kan ikke refunderes i henhold til vilkårene for hvert flyselskap.

Når det er tillatt av flyselskaper, forbeholder vi oss retten til å belaste de faktiske kostnadene ved avbestillinger i henhold til vilkårene for de relevante flyselskapene. Enkelte hoteller kan tillate tilbakebetaling. Marco Polo A/S administrasjonsgebyr, 580 NOK per person, betales ved alle avbestillinger.

.3. Ved plutselig og alvorlig sykdom eller ulykkeshendelse - frivillig avbestillingsbeskyttelse.

Har kunden tegnet avbestillingsbeskyttelse/forsikring, eller er tilsvarende regler gjort til en del av arrangørens standard betingelser, 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 arrangøren 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 formidler eller arrangør 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 arrangørens egen avbestillingsbeskyttelse, skal arrangøren ved avbestilling i.h.t. ovenstående bestemmelser, refundere det innbetalte beløp (med fradrag av prisen for avbestillingsbeskyttelsen) uten ugrunnet opphold så snart nødvendig dokumentasjon er fremskaffet av kunden, eventuelt etter fradrag av et rimelig administrasjonsgebyr. Forutsetningen er også at gebyret fremgår av arrangørens individuelle betingelser eller forsikringsdokumentet.

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.

Arrangøren 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 pakkereise, eller gjør at de gitte opplysninger om pakkereisen eller avtalte tilleggsytelser ikke lenger kan oppfylles.

.4. Overdragelse av pakkereisen

Kunden har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyller betingelsene for å delta i 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.

Arrangøren kan i tilfelle overdragelse beregne seg et rimelig navneendringsgebyr. Den opprinnelige kunde og den nye reisende hefter solidarisk for både slikt gebyr og eventuelt restbeløp for reisen.

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. Arrangøren har ikke noe ansvar dersom den som får reisen overdratt til seg, ikke tilfredsstiller de krav innreiselandet setter.

Gebyret for overdragelse/navnendring er 795 NOK per person. Flybilletter med rutefly er normalt ikke tillatt å overføre, dersom billetten er utstedt anser de fleste flyselskap en overdragelse/navnendring som en avbestilling og fullt gebyr må påregnes. Når det er tillatt av flyselskap, forbeholder vi seg retten til å belaste de faktiske kostnadene ved overføring/navnendring i henhold til vilkårene for de relevante flyselskapene. Gebyrets størrelse varierer fra flyselskap til flyselskap, og oppgis på forespørsel.

.5. Endring av bestillingen

Den reisende kan forandre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot et rimelig administrasjons- gebyr , dersom arrangøren har mulighet til å etterkomme de nye ønsker. Overstiger ar- rangørens kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen regnes som en avbestilling. Arrangøren må da opplyse kunden om at reglene om avbestilling mot ve- derlag i pkt. 5.2. vil gjelde.

Flybilletter med rutefly er normalt ikke tillatt å forandre, dersom billetten er utstedt anser de fleste flyselskap en endring som en avbestilling og fullt gebyr må påregnes. Når det er tillatt av flyselskap, forbeholder vi seg retten til å belaste de faktiske kostnadene ved endring i henhold til vilkårene for de relevante flyselskapene. Gebyrets størrelse varierer fra flyselskap til flyselskap, og oppgis på forespørsel

Hvis avtalen endres av reisende f.eks endring av avgang, endret avreisedato, endret reisemål, endret hotell eller endret reiselengde, regnes dette som en avbestilling og en ny bestilling i henhold til prisen ved bestilling.

*Marco Polo Travel A/S administrasjonsgebyr for endring er:
395 NOK per person for endring på bestillingsdagen
395 NOK per person for reiser i samme land
595 NOK per person for reiser innenfor samme kontinent
795 NOK per person for reiser utenom kontinentet
995 NOK for legge til et spedbarn i henhold til flyselskapets regel*

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

.1. For få tilmeldte

Arrangøren kan kansellere den enkelte reise 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:

- **20 dager før avreisedøgnet starter ved reiser som varer i mer enn 6 dager.**
- **7 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager.**
- **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. 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 re- funderes så snart som mulig.

.2. Hindring utenfor arrangørens kontroll

Arrangøren 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 skal kunden kost- nadsfritt 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 av- talt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke arrangøren ha erstatningsansvar der- som pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av at slike hindringer inn- trer 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 re- presenterer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurde- ringen.

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.

.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 an- gitte 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 end- ringen, eller å kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har kunden ikke påbe- ropt 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 omstendighe- ter fører til at fristen ikke kan overholdes, plikter kunden å gi beskjed så snart som mulig og innen rimelig tid.

7. PARTENES PLIKTER

.1. Arrangørens/formidlerens plikter

Arrangøren skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jf. 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.

Arrangøren skal snarest mulig yte passende bistand til reisende i vanskeligheter. Bi- standen skal gå ut på å gi passende opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand, og det det er aktuelt bistå med å finne alternative reisetjenester. Arrangøren kan kreve et rimelig gebyr for bistanden dersom vanskelighetene er forår- saket forsettlig eller uaktsomt av den reisende.

Reisearrangøren/formidleren 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 ri- melighetens grenser er mulig for å rette på mangelen så snart som mulig.

.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 informasjo- ner som han forstår eller bør forstå har vesentlig betydning for gjennomføringen av pakkereisen. Den som bestiller for medreisende, plikter å gi korrekte og relevante opp- lysninger også i forhold til disse. Arrangøren er ikke ansvarlig for problemer som opp- står 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 pakkereise er av slik art at den/de påmeldte kan delta i den uten be- lastninger for seg selv eller andre

c) Reklamasjoner: Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed uten ugrunnet opphold dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8.1 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 ta med gyldig pass, eventuelle visa/helseattester, billetter, refe- ransenummer og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisen- de plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendige for den enkel- te reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige. Arrangø- ren har rett til å avvise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.

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 delleve- randørers ordensreglement, samt å rette seg etter transportørens og de stedlige myn- digheters regler. Kunden skal videre rette seg etter de anvisninger arrangøren gir om fremmøtetid, fremmøtested etc. under reisen, samt de pålegg fraktfører eller transport- ansvarlig 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 medrei- sende eller skaper sikkerhetsmessige eller praktiske problemer for arrangøren. Arrang- øren 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 bestemmel- ser om bekreftelse av returbilletter på rute- fly. Gjøres ikke dette, kan de reserverte seter ikke påregnes benyttet. Videre plikter den reisende selv å holde seg orientert om even- tuelle endringer i avreisetiden, ved å ta kontakt med reisearrangøren eller 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 unødig 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 rei- sen som ikke blir benyttet.

Kunden kan gjøres erstatningsansvarlig for tap eller ekstrautgifter som påføres arrangø- ren ved grovt brudd på ovenstående bestemmelser. Kunden er ansvarlig for ødeleggel- ser og tap etc. etter vanlige erstatningsrettslige regler.

Ved bestilling av ruteflybilletter må man benytte utreisen for å kunne benytte hjemreisen. Møter man ikke til utreise kan de resterende flystrekninger bli avbestilt automatisk av flyselskapet og det innbetalte beløpet ikke refunderes. Sjekk man ikke inn på hotellet til avtalt tid eller gir beskjed om at man er forsinket, kan hotelloppholdet automatisk bli kansellert og det innbetalte beløpet ikke refunderes.

8. OM MANGLER

.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 erstat- ning etter reglene i Pakkereiselovens § 29.

Alternativt har han rett til å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kva- litet dersom arrangøren eller formidleren kan tilby dette. Dersom de foreslåtte alterna- tive reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den rei- sende 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 ansvar- lig 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.

.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 urime- lig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen en rimelig frist fastsatt av kunden. Avhjelpes mangelen ikke innen fristen kan den reisende selv avhjelpe mangelen og kreve nødvendige utgifter refundert.

Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til ar- rangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mis- ter han retten til ytterligere krav.

b) Alternative reisetjenester: Kunden kan kreve at arrangøren tilbyr en alternativ reisetjeneste dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres etter pakkereiseavtalen. Arrangøren skal om mu- lig tilby en alternativ reisetjeneste av tilsvarende eller høyere kvalitet uten tilleggskost- nader. Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lave- re kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passe prisavslag. Den reisende kan bare avvise tilbudet dersom de ikke er sammenlignbare med det som følger av pakkereise- avtalen, eller dersom prisavslaget er utilstrekkelig.

c) Prisavslag: Dersom mangelen ikke blir avhjulpet, har kunden rett til et passende prisavslag for pe- rioden pakkereisen har hatt en mangel.

d) Heving: Har pakkereisen en mangel som i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkerei- sen og arrangøren ikke har avhjulpet mangelen eller tilbudt alternative tjenester, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake verdien av reisetjenestene som ikke er levert.

Hever kunden avtalen etter denne bestemmelse, har han krav på vederlagsfri transport tilbake til avreisestedet eller annet sted reisen skulle blitt avsluttet på, dersom pakkerei- sen inneholder transportelement. Reglene i punkt 6.2., 3. ledd gjelder på samme måte.

e) Erstatning: Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve er- statning av arrangøren.

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 avtalen, og mangelen ikke kunne forutsees eller unngås.

Der transportrettslig lovgivning begrenser omfanget av eller vilkårene for erstatning fra en transportør, gjelder de samme begrensningene for arrangøren.

.3. Erstatningsbegrensninger

Der arrangørens erstatningsansvar ikke allerede er begrenset etter annen transportrett- slig lovgivning, kan arrangøren begrense erstatningen i pakkereiseavtalen, men ikke til mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris.

Begrensningen gjelder ikke ved personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uakt- somt av arrangøren.

.4. Forholdet til annen transportrettslig lovgivning

Kundens rett til prisavslag eller erstatning begrenser ikke kundens rettigheter etter an- nen transportrettslig lovgivning. Prisavslag og erstatning etter pakkereiseloven og er- statning etter annen transportrettslig lovgivning skal gå til fradrag i hverandre, slik at kunden ikke gis for høy kompensasjon.

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

Uansett om arrangøren er erstatningspliktig i.h.t. 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 finnes her**. Ved forsinkelser, kanselleringer og/eller overbooking gjelder de regler som følger av EUs nevnte forordning.

Eventuelle krav etter denne forordningen må rettes mot transportøren.

Der EU-forordningen gir passasjerer 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 passasjerer 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.

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

- **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**
- **Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til**
- **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".**
- **Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/adkomsttider, 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 vær- forhold, 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.**
- **Avvik fra det avtalte som skyldes kundens eget forhold.**

9. TVISTEBEHANDLING

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

EUs klageportal kan også brukes hvis kunden ønsker å inngi en klage. Det er særlig relevant hvis klager er forbruker bosatt i et annet EU/EØS-land. [Klagen inngis her](#).

10. IKRAFTTREDELSE

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