

# ALLMÄNNA RESEVILLKOR FÖR PAKETRESOR

**För resan gäller Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) allmänna villkor överenskomna inom branschen den 28 juni 2018 och arrangörens särskilda villkor, som är angivna nedan. De särskilda villkoren anges med kursiv text.**

**Researrangören har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna, om tillämpningen av särskilda villkor är motiverade av resans speciella karaktär, speciella bestämmelser om transportsättet (såsom boknings- och försäljningsvillkor för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor på grund av resans speciella karaktär eller speciella omständigheter på resmålet. De särskilda villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären. De allmänna och särskilda villkoren är en del av avtalet.**

## 1. AVTALET

- 1.1** Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen bekräftat resenärens beställning om inte annat avtalats. Arrangören ska bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål. Ångerrätt gäller inte vid avtal om paketresor.
- 1.2** Huvudresenär är den person i vars namn avtalet har träffats. Huvudresenären anges först i färdhandlingarna eller på annat tydligt sätt. Huvudresenären är betalningsansvarig enligt avtalet. Alla ändringar och eventuell avbeställning måste ske av huvudresenären. Undantag kan göras om huvudresenären blir allvarligt sjuk och inte kan genomföra ändringen eller avbokningen. Huvudresenären ansvarar för att förse arrangören med korrekta bokningsuppgifter för övriga resenärer som omfattas av avtalet. Eventuell återbetalning sker till huvudresenären.
- 1.3** Om resenären är under 18 år och reser utan målsman måste detta uppges vid bokningstillfället. Vissa resor kan kräva åldersgräns som kan vara högre än 18 år. Information lämnas vid bokningstillfället.
- 1.4** Tiderna för avresa och hemresa i bokningsbekräftelsen är preliminära. Arrangören ska snarast och om möjligt senast 20 dagar före avresan precisera de avgångstider som ska gälla för resan.
- 1.5** Arrangören ska lämna allmän information om vad som gäller i fråga om pass och visum.
- 1.6** Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.
- 1.7** Anslutningsresa eller specialarrangemang ingår i paketreseavtalet endast om dessa bokats tillsammans och vid ett och samma tillfälle med de tjänster som ingår i paketresan eller om dessa sålts tillsammans med övriga tjänster för ett totalpris.
- 1.8** Eventuella önskemål eller särskilda tjänster på resenärens begäran ingår i avtalet endast om dessa uttryckligen bekräftats skriftligen av arrangören.

**1.9** Resenären är skyldig att kontrollera bokningsbekräftelsen/resehandlingarna så snart de erhållits och att alla uppgifter stämmer inklusive att namn är rättstavade och överensstämmer med passet. Eventuella felaktigheter måste påtalas snarast. Arrangören förbehåller sig rätten att ta ut en avgift motsvarande den faktiska kostnaden för att rätta felaktiga uppgifter jämte en skälig ersättning för det merarbete som rättelsen medför. Om felaktighet beror på arrangören eller någon denne anlitat, ska rättelse ske utan kostnad för resevärdet.

**1.10** Huvudresevärdet ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e-postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resevärdet.

**1.11** För vissa resor krävs ett minsta deltagarantal för att resan ska kunna genomföras. Resenären ska i så fall få tydlig information om detta senast vid bokningstillfället.

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

## 2. PRIS OCH BETALNING

**2.1** Priset ska anges på ett sådant sätt att hela resans pris tydligt framgår. Priset ska omfatta alla i avtalet ingående tjänster samt obligatoriska tillägg, skatter och avgifter.

**2.2** Resenären ska betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet.

**2.3** Arrangören får i samband med bokningsbekräftelsen ta ut en första delbetalning (anmälningsavgift). Anmälningsavgiften ska vara skälig i förhållande till resans pris och omständigheterna i övrigt.

**2.4** Om resevärdet inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och ta ut skälig ersättning.

**2.5** Om inte annat uttryckligen framgår, är resans pris baserat på inkvartering för två personer i delat dubbelrum. Vid inkvartering för endast en person i dubbelrum eller större rum avsett för fler boende än en, har arrangören rätt att ta ut en tilläggsavgift.

**2.6** Arrangören är vidare skyldig att informera resevärdet om eventuella kostnader som kan tillkomma.

## 3. RESEVÄRDETS RÄTT TILL ÄNDRING OCH AVBESTÄLLNING

**3.1** Resenären har rätt att ändra avtalet om arrangören medger detta. Ändringar i avtalet kan medföra tillkommande kostnader för resevärdet från arrangören eller annan.

**3.2** Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resevärdet för de kostnader som arrangören drabbas av till följd av avbeställningen. Arrangören kan uppställa skäliga standardiserade avbeställningsavgifter baserade på tidpunkten för avbeställningen. Om arrangören inte har uppställt några standardiserade avbeställningsavgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.

#### 4. RESENÄRENS RÄTT ATT ÖVERLÅTA AVTALET

- 4.1** Resenären får överlåta avtalet till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan. Ett sådant villkor kan t.ex. vara att transportföretag eller annan som arrangören anlitat enligt gällande regler ska godta byte av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen. Underrättelse som gjorts senast sju dagar före avresa anses alltid ha gjorts i skälig tid.
- 4.2** Arrangören får ta ut en skälig avgift för överlåtelsen. Avgiften får inte överstiga kostnaderna som överlåtelsen medför för arrangören. Arrangören ska visa hur kostnaden beräknats.
- 4.3** Överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga gentemot arrangören eller återförsäljaren för allt vad som återstår att betala för resan och för de extra kostnader som överlåtelsen medför.

#### 5. ÄNDRINGAR FÖRE AVRESAN

##### 5.1 Ändring av avtalsvillkor

Arrangören har rätt att göra ändringar i avtalet förutsatt att arrangören informerar resenären om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium. Om ändringen är obetydlig, till exempel mindre ändringar av flygtider, har resenären inte rätt till prisavdrag eller skadestånd. Vid väsentliga ändringar av resan ska resenären, om möjligt, erbjudas en alternativ resa eller rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift.

##### 5.2 Ändring av priset

- 5.2.1** Arrangören får höja priset för resan om höjningen beror på ändringar i bränslekostnader, skatter och offentliga avgifter eller valutakurser.
- 5.2.2** Resans pris får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av. Rätt till prishöjning föreligger endast om kostnadsökningen sammanlagt överstiger 100 kronor per bokning.
- 5.2.3** Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader, av skäl som angivits ovan, minskar med sammanlagt minst 100 kronor per bokning. Arrangören får vid prissänkning göra avdrag för faktiska administrativa kostnader.
- 5.2.4** Arrangören ska så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna. Underrättelsen ska innehålla en motivering till ändringen och en uträkning.
- 5.2.5** Priset får inte höjas och behöver inte heller sänkas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.
- 5.2.6** Arrangören kan i sina särskilda villkor avstå från rätten att höja priset enligt 5.2.1. I så fall behöver arrangören inte heller sänka priset enligt 5.2.3.

### **5.3 Resenärens rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift**

5.3.1 Om resenären vill säga upp avtalet på grund av en väsentlig ändring, t.ex. om priset höjs med mer än 8% av paketresans totalpris, måste resenären meddela arrangören att avtalet sägs upp inom en av researrangören angiven skälig tid från det att arrangören informerade resenären om ändringen. Gör resenären inte det blir resenären bunden av det nya avtalet.

5.3.2 Om paketreseavtalet sägs upp ska arrangören utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter det att avtalet sägs upp återbetala hela resans pris.

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

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

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

5.4.3 För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas. Från och med 14 dagar innan avresa är en gällande avrådan från UD grund för uppsägning om avrådan omfattar tidpunkten för resenärens resa. En gällande avrådan från UD ska också anses utgöra grund för uppsägning om det i annat fall står klart att de omständigheter som ligger till grund för avrådan påverkar eller kommer att påverka resmålet vid tidpunkten för resenärens resa.

## **6. ARRANGÖRENS ANSVAR FÖR PAKETRESANS GENOMFÖRANDE**

### **6.1 Bristande genomförande**

Om en resetjänst inte genomförs enligt avtalet ska arrangören avhjälpa felet inom skälig tid. Arrangören är dock inte skyldig att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpandet skulle medföra oproportionerliga kostnader. Om arrangören inte avhjälpas felet kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

### **6.2 Väsentliga fel**

6.2.1 Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, ska arrangören om möjligt ordna likvärdiga eller minst likvärdiga alternativ utan extra kostnad för resenären. Kan arrangören inte erbjuda detta, får arrangören erbjuda alternativ av lägre kvalitet i förening med skäligt prisavdrag. Resenären får endast avvisa sådana alternativ om dessa inte kan anses vara jämförbara med dem som skulle tillhandahållits enligt avtalet eller om erbjudet prisavdrag inte kan anses vara skäligt.

6.2.2 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.3 Vid fel som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan och som arrangören inte har avhjälpit inom skälig tid får resenären säga upp avtalet och kan även ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.4 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., eller om resenären har sagt upp avtalet enligt 6.2.3 har resenären rätt till likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad om paketresan innefattar transport och resenären befinner sig på resmålet.

## 7. OM PRISAVDRAG OCH SKADESTÅND

**7.1** Prisavdrag utgår inte om arrangören kan visa att felet beror på resenären.

**7.2** Resenären har inte rätt till skadestånd om arrangören visar att felet beror på resenären eller på tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänster som ingår i paketresan, eller om felet beror på oundvikliga och extraordinära händelser.

**7.3** Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt dessa resevillkor endast om också den som arrangören har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led.

**7.4** Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättas om att resan ställts in.

Meddelande om att en resa ställs in ska lämnas senast

- 20 dagar före avresa om resan varar längre än 6 dagar
- 7 dagar före avresa om resan varar mellan 2 och 6 dagar
- 48 timmar innan avresa om resan varar kortare än 2 dagar

**7.5** Skadestånd enligt dessa villkor omfattar ersättning för ren förmögenhetsskada, personskada och sakskada. Resenären är skyldig att i möjligaste mån begränsa skadan.

**7.6** Om inte annan begränsning följer av paketreselagen eller annan tvingande lagstiftning är arrangörens ansvar för skada begränsad till tre gånger paketresans pris. Denna begränsning gäller dock inte vid personskada eller vid skada som orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet.

## 8. REKLAMATION

**8.1** Resenären får endast åberopa fel i de avtalade tjänsterna om denne inom skälig tid efter det att denne märkt eller bort märka felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta ska ske snarast och om möjligt på resmålet. Vid fastställande av eventuellt prisavdrag eller ersättning för skador beaktas den tidpunkt då resenären reklamerat om ett sådant meddelande hade inneburit att arrangören kunde ha avhjälpt felet.

**8.2** Utan hinder av punkt 8.1 får resenären åberopa fel om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

## 9. RESENÄRENS ANSVAR UNDER RESAN

### 9.1 Arrangörens anvisningar

Resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören anlitar. Resenären är skyldig att respektera de ordningsregler som gäller för resan och på resmålet och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet utan att resenären har rätt till ersättning eller återbetalning.

### 9.2 Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för eventuellt skadestånd i anledning av skada som resenären genom vårdslöshet vållar arrangören.

### 9.3 Resenärens ansvar för formaliteter

9.3.1 Resenären är själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som till exempel innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, och försäkring.

9.3.2 Resenären ska för samtliga i paketresan ingående transporttjänster ha avslutat check-in i enlighet med resplan eller annan anvisning från arrangören eller transportören.

9.3.3 Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter, till exempel hemtransport till följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

9.3.4 Resenären ansvarar för att ta del av information som tillhandahållits av arrangören.

### 9.4 Avvikande från arrangemanget

Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller dennes representant.

## 10. ARRANGÖRENS SKYLDIGHET ATT TILLHANDAHÅLLA ASSISTANS

Om resenären befinner sig i svårigheter under resan är arrangören skyldig att utan onödigt dröjsmål ge lämplig hjälp. Sådan hjälp kan till exempel vara information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt stöd. Arrangören har rätt att ta ut en skälig avgift för sådan hjälp om situationen orsakats uppsåtligt eller av oaktsamhet från resenärens sida.

## 11. TVISTLÖSNING

Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet på egen hand. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, [www.arn.se](http://www.arn.se), eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>.

## **SÄRSKILDA VILLKOR**

*Följande villkor kompletterar SRF:s villkor.*

### **1. Anmälningavgift och slutbetalning**

*Anmälningavgiften uppgår till 2 500 kr och betalas senast 10 dagar efter att bokning gjorts. Avtalet är bindande för parterna när resenären inom avtalad tid betalt anmälningavgift. Slutlikviden betalas senast 21 dagar innan avresan (med undantag av vissa speciella resor för vilka slutlikviden ska betalas tidigare. På bokningsbekräftelsen står vad som gäller för den specifika resan. ) Om resan bokats senare än 21 dagar före avresa ska hela resans pris betalas vid bokningstillfället.*

## **2. Ändring och avbeställning**

Ändringar på resenärens begäran som innebär annan avreseort, avresedag, reslängd eller resa är att betrakta som avbeställning och nybeställning.

För övriga ändringar som resenären företar efter bokningstillfället förbehåller Lotus Travel sig att ta ut en ändringsavgift bestående av Lotus Travels merkostnad för ändringen, dock lägst 300 kr.

## **3. Avbeställning**

Avbokningsavgifter vid avbeställning av resa:

- Vid avbeställning tidigare än 60 dagar före avresa ska resenären betala 10 % av resans pris
- Vid avbeställning 60 – 22 dagar före avresa ska resenären betala 50 % av resans pris
- Vid avbeställning 21 dagar före avresa eller senare ska resenären betala 100 % av resans pris

I de fall flygbolag, hotell eller annan samarbetspartner har högre avbokningsavgifter eller inte tillåter avbokning tillämpas deras avgifter/regler.

För att undvika kostnader vid avbokning i vissa fall kan resenären teckna avbeställningsskydd.

## **4. Avbeställningsskydd**

Avbeställningsskyddet skall beställas och betalas senast när anmälningsavgiften betalas. När avbeställningsskyddet tecknats är det ej återbetalningsbart.

## **5. Pass & Visum**

Det krävs visum till flera av våra destinationer. Resenären ansvarar själv för att giltigt pass och de viseringar som krävs finns i ordning för resan. Observera att passet måste vara giltigt 6 månader efter hemkomst. Tänk på att passet inte får vara det minsta trasigt, och måste ha minst ett ledigt uppslag.

## **6. Minsta antalet resenärer**

För att få ut så mycket som möjligt av sin resa är det viktigt att gruppen inte är för stor, därför är antalet resenärer oftast inte fler än 20 eller 25 på våra gruppresor. Lotus Travel förbehåller sig rätten att ställa in en gruppresa om antalet deltagare understiger 12. Då vi har egna kontor i Kina samt långa samarbeten med partners i övriga länder är vår ambition att resan genomförs även med färre deltagare.

## **7. Förbehåll om ändringar av avtalsvillkoren samt reservation för tryckfel**

Lotus Travel förbehåller sig rätten att innan avtal träffats med resenären, vidta ändringar av uppgifter i katalog och informationsmaterial om resan. Lotus Travel förbehåller sig rätten att innan avtal med resenären vidta ändringar av uppgifter p.g.a. korrektur- och tryckfel.

Lotus Travel förbehåller sig också rätten att företa ändringar av för resorna gällande avtalsvillkor till resenärens nackdel. Vid alla sådana ändringar gäller Lagen om paketresor.

## **8. Hotell**

Alla våra hotell är valda med stor omsorg. Hög kvalitet, bra läge och god service är viktigt för oss. Standarden på vissa mindre orter kan vara något lägre p.g.a. begränsning i urvalet. De vanligast förekommande hotellen presenteras på vår hemsida under respektive resa. De hotell som anges kan i vissa fall behöva bytas ut, på grund av renoveringar, överbokningar eller andra oförutsedda händelser. Byte sker alltid mot hotell av likvärdig eller högre standard. Rummen ska normalt lämnas före kl. 12 avresedagen, men andra tider kan förekomma.

## **9. Flygresan**

Flygbiljetten gäller i ekonomiklass om inget annat avtalats. Den kan endast användas på de i flygbiljetten angivna dagarna för ut- respektive hemresa. Flygtiderna är preliminära, även de som anges på bokningsbekräftelsen. Exakta avgångsgångstider finns tillgängliga cirka 30 dagar före avresa. Kontakta oss om ni har behov av att veta dessa, i annat fall skickas de tillsammans med övriga färdhandlingar cirka 10 dagar före avresa. Observera att flygbolagen alltid har rätt att göra

tidtabellsförändringar.

Kontrollera alltid med oss innan ni bokar egna anslutande förbindelser med flyg, buss eller tåg. Vi rekommenderar att man bokar återbetalningsbara eller ändringsbara biljetter för anslutande förbindelser. Lotus Travel ersätter inte avbokningskostnader för egna bokade anslutningsförbindelser som beror på ändrade flygtider gjorda av flygbolaget eller om resan ställs in p.g.a. för få deltagare.

#### **10. Överlåtelse av resa**

Det är tillåtet att överlåta en plats på en bokad paketresa förutsatt att den som övertar platsen uppfyller kraven för resan. Om flygbiljetter redan är utställda kan dessa inte överlåtas eller återbetalas.

#### **11. Begränsad rörlighet och särskilda behov**

Våra program innehåller fysiska aktiviteter av varierande grad. Som deltagare på våra resor förutsätts att du är i tillräckligt god form för att kunna delta i resans alla aktiviteter. Kontakta oss innan bokning om du är osäker, för att undvika extra kostnader och problem under resan. Vi hjälper dig gärna med att skraddarsa en resa, anpassad efter dina förutsättningar.

#### **12. Försäkringar och avbeställningsskydd**

Lotus Travel rekommenderar att man tecknar en separat reseförsäkring samt avbeställningsskydd. Kostnaden samt villkor varierar så hör med din resesäljare vid bokning.

#### **13. Resegaranti**

Lotus Travel AB har ställt alla erforderliga resegarantier till Kammarkollegiets förfogande. Önskar du kontakta Kammarkollegiet när du dem på 08-7000800.

#### **Arrangör:**

Lotus Travel AB

Strandbergsgatan 61, 112 51 Stockholm

IATA-nummer: 8027045-5

Organisationsnummer: 556659-4593