

1. Inngåelse av avtale om reise (“avtalen”) og betalingsvilkår

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling. Bekreftelse gjøres skriftlig på firmaets brevark, påført forpliktende signatur i original eller e-post vedlagt bekreftelsen i pdf format. Dersom den/de reisende (“Kunden”) skal ha opplysninger fra Arrangøren om pass/visumforhold iht. art. [4.2] nedenfor, er Avtalen først bindende for ham når disse opplysningene er gitt. Arrangøren kan kreve innbetaling av depositum ved bestillingen eller før en avtalesfestet forfallsdato. Depositumet skal betales på den måte som avtales og innen den frist som er satt. Er det ikke satt noen frist, skal depositumet innbetales senest 6 virkedager etter bestilling. Er det avtalesfestede beløpet ikke kommet på arrangørens konto 2 dager etter forfall, kan arrangøren heve avtalen med mindre kunden kan dokumentere at betaling er skjedd innen forfall. Restbeløpet skal forfalle ikke tidligere enn 35 dager før avreise. Der reisens varighet, eller andre, dokumenterbare og spesielle omstendigheter gjør det rimelig, kan likevel tidligere forfallsdato settes.

2. Hva som omfattes av avtalen

Avtalen omfatter reisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i reisen i følge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Tilslutningsreise eller spesielle landarrangementer (utflukter, kurs etc.) inngår kun i reisen dersom disse er solgt eller markedsført til en samlet pris, eller tilrettelagt på en måte som oppfordrer til å selges sammen med reisen. Tilbud kunden måtte gjøre seg nytte av under oppholdet, og som ikke er beskrevet som en del av reisen og inkludert i reisens pris, anses ikke som en del av reisen.

3. Reisens pris og betalingsvilkår

3.1. Prisen. ^[SEP] Den oppgitte hovedpris for reisen er inklusive avgifter, gebyrer og/eller skatter norske og/eller utenlandske myndigheter måtte legge på de tjenester avtalen omfatter. Videre kommer eventuelle tillegg for de særønsker kunden måtte ha knyttet til sin bestilling i tillegg. Alle tilleggsytelser arrangøren har samtykket i spesifiseres og faktureres sammen med reisen. Prisen for eventuell avbestillingsbeskyttelse og/eller reiseforsikring kommer i tillegg til reisens pris og

omfattes ikke av bestemmelsene i dette punkt. Det samme gjelder for eventuell tilslutningsreise eller landarrangementer som ikke er en del av reisen. 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. Beregningsmåten for slike endringer må fremgå av betingelsene. Arrangøren må i så fall også i betingelsene gi kunden tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene utvikler seg i kundens favør, jfr.

Pakkereiselovens § 4-5. Varselet om prisøkning må være meddelt kunden senest den 20. dagen før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Kunden kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favør grunnet omstendigheter som inntreer senere enn 20 dager før avreise. En prisøkning på mer enn 10 % 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.

3.2. Depositumets størrelse. ^[L]_[SEP] Depositumet er 20% av den totale kjøpesummen, dog ikke mindre enn kr. 1.500,- per person. Unntatt fra denne grensen er reiser der arrangøren

har spesielle økonomiske betalingsforpliktelser før reisen starter, for eksempel pakkereiser knyttet til rutefly med tilhørende betalingsforpliktelser for arrangøren eller spesielle landarrangement (utflukter, kurs etc.) som er en del av pakken, men hvor arrangøren ikke har rett til på refusjon ved avbestilling av flyreisen og/eller landarrangementet. I slike unntakstilfeller kan depositumet økes med dette beløpet. Depositumet er ikke refunderbart, men kommer til fradrag i reisens pris ved fakturering av restbeløpet som forfaller 35 dager før avreisedato med mindre annet er avtalt.

3.3. Endring av flybillett. ^L_{SEP} Enkelte flybilletter har strenge restriksjoner på endringer. Ofte er ikke endringer tillatt når flybilletten er utstedt/kjøpt. Dette gjelder både navneendring, dato- og ruteendring m.m. Dersom endring tillates vil det bli belastet gebyr for dette. Gebyret varierer fra flyselskap til flyselskap. For gruppebookinger er det annerledes. Her kan for eksempel navneendringer som oftest skje uten ekstrakostnad inntil billettene utstedes (senest 2 uker før avreise). Dersom man ønsker endring av dato og rute er flyselskapene behjelpelige såfremt det er ledig kapasitet innenfor opprinnelig økonomiske ramme.

4. Særlige forhold knyttet til avtalen

4.1. Avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring.^[LSEP]

Arrangøren eller formidler skal tilby kunden en egen avbestillingsbeskyttelse eller en avbestillingsforsikring fra et forsikringsselskap, sammen med selve reisen, 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 uventende og alvorlige hendelser, se nærmere bestemmelser om dette i pkt 5.3. Videre skal kunden opplyses om hans adgang til å tegne reiseforsikring hos formidler eller arrangøren, 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 Helsetrygdekort (tidl. Trygdekontorets skjema E 111) dersom slik reiseforsikring ikke tegnes. Dersom avtalen om kjøp inngås kort tid før avreise, skal informasjon etter foregående ledd gis i den utstrekning det er praktisk mulig.

4.2. Innreisebestemmelser.^[LSEP]

Arrangøren/formidler skal før avtalen inngås, jfr. pkt.1, 2. ledd underrette kunden om hvilke visumkrav det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene, og at kunden må gi arrangøren/formidleren

de nødvendige opplysninger om sine egne og/eller medreisendes passforhold så snart som mulig, slik at opplysningen kan gis før avtalen er bindende, jfr. pkt. 1. Den som foretar en bestilling for andre plikter således å gi korrekt og utfyllende informasjon om sine medreisende. Dette budskapet skal tas inn i 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 skaper problemer for hans reise. Reisende med utenlandsk pass fra land utenfor EU/EØS-området, skal gis anvisning om hvor man kan innhente de nødvendige opplysninger dersom arrangør/formidler ikke selv er i stand til å innhente slike. Den reisende plikter å gi korrekt 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.

4.3. Helseopplysninger.  Kunden skal før avtalen inngås, informeres om eventuelle helsemessige formaliteter i

forbindelse med reisen og oppholdet.

4.4. Informasjon vedrørende transport. ^L_{SEP} Arrangøren plikter å opplyse hvilke flyselskap som utfører de forskjellige transportdelene av reisen. Ved endring av flyselskap etter at reisen er kjøpt, skal melding gis så snart som praktisk mulig og senest ved innsjekking/ombordstigning. Ved pakkereiser som benytter rutefly, skal arrangøren gi melding om skifte av ruteflyselskap der dette er mulig. Dersom hele eller deler av reisen utføres av et flyselskap som er svartelistet av EU, skal kunden gjøres spesielt oppmerksom på dette, og gis adgang til å heve kjøpet av reisen dersom han velger dette.

4.5. Andre forhold. ^L_{SEP} Arrangøren har stilt lovpliktig garanti til Reisegarantifondet, www.rfg.no.

5. Kundens rett til å avbestille eller å overdra reisen

5.1. Avbestilling ved force majeure. ^[LSEP] Kunden har rett til å avbestille reisen, og få refundert de innbetalte beløp for reisen (kfr nedenfor for så vidt gjelder tilleggsytelser), dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dagene før reisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte, det er rimelig grunn til å anta forholdene også vil gjøre seg gjeldende når reisen etter avtalen skal ta til, og Det norske Utenriksdepartementet fraråder reise til det/de angjeldende område/er og på den valgte reiserute. Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, dersom de innebærer en betydelig og reell risiko for kunden.

Krav om refusjon av ytelser som ikke er en del av reisen må, dersom betaling for slike ytelser allerede er videreformidlet fra arrangørene til den aktuelle tjenesteleverandøren, rettes til den aktuelle tjenesteleverandøren på avtalerettslig grunnlag. Retten til avbestilling etter dette punkt gjelder ikke dersom kunden kjente, eller burde kjenne til, omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøpet av reisen.

5.2. Avbestilling mot vederlag. L
SEP Kunden har som hovedregel rett til å avbestille reisen etter følgende regler: Ved avbestilling innen 35 dager før avreise, refunderes innbetalt beløp minus depositum. Ved avbestilling senere enn 35 dager før avreise og tidligere enn 21 dager før avreise refunderes 30 % av reisens pris. Ved avbestilling f.o.m. 21 dager før og frem til avreisedato eller hvis den reisende ikke møter ved avreise eller mangler de nødvendige papirer for å kunne delta på reisen, gis ingen refusjon utover offentlige avgifter som ikke påløper. Det gjøres oppmerksom på at enkelte flyselskaper tar gebyr for å refundere skatter og avgifter og det gjøres fradrag for disse utgiftene, samt at enkelte hoteller har strengere kanselleringsbetingelser enn andre. Dersom kanselleringsbetingelsene avviker fra hovedregelen skal dette informeres om ved inngåelse av reiseavtale.

5.3. Reduksjon av antall i en gruppe. L
SEP Kunden har som hovedregel rett til å redusere antall i en gruppe etter følgende regler: Gruppen kan reduseres med 10 % av oppgitt antall ved bestilling uten tap av depositum frem til 35 dager før avreise. Ved reduksjon etter 35 dager før avreise og tidligere enn 14 dager før avreise vil 70 % av reisens pris bli belastet. Ved reduksjon f.o.m 14 dager før og frem til avreisedato eller hvis den reisende ikke møter ved avreise

eller mangler de nødvendige papirer for å kunne delta på reisen, gis ingen fradrag utover offentlige avgifter som ikke påløper. Det gjøres oppmerksom på at enkelte flyselskaper tar gebyr for å refundere skatter og avgifter og det gjøres fradrag for disse utgiftene, samt at enkelte hoteller har strengere reduksjonsbetingelser enn andre. Dersom reduksjonsbetingelsene avviker fra hovedregelen skal dette informeres om ved inngåelse av reiseavtale.


Som følge av at kundens bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger på fordeling av felleskostnader og 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 deltakerne.

5.4. Ved plutselig og alvorlig sykdom eller

ulykkeshendelse – frivillig avbestillingsbeskyttelse (må eventuelt bestilles hos tredjepart). [SEP] Kunden plikter å

underrette arrangøren om avbestillingen som følge av plutselig og alvorlig sykdom eller ulykkeshendelse så snart som mulig etter at han er gjort kjent med de omstendigheter

som gir rett til avbestillingen etter dette punkt. Ved bruk av legeerklæring som dokumentasjon for plutselig og alvorlig sykdom, bør denne utferdiges på det skjema bransjeorganisasjonen og Den Norske Lægeforening har utarbeidet, dersom kunden har fått utlevert slikt skjema av arrangøren. Selskapet avbestillingsbeskyttelsen er bestilt av er ansvarlig for refusjon av det innbetalte beløpet til arrangøren.

5.5. Overdragelse av reisen.  Kunden har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyller betingelsene for å delta i reisen. Forutsetningen er at arrangøren eller formidleren gis beskjed om dette innen rimelig tid før reisen starter, og at arrangøren og/eller underleverandøren han benytter, ikke er bundet av regler som forbyr slik overdragelse. Rutefly tilhører bl.a. denne kategori underleverandør. Arrangøren kan i tilfelle overdragelse beregne seg et navneendringsgebyr som ikke må overstige kr 300.-. Den opprinnelige kunde og den nye reisende hefter solidarisk for både slikt gebyr og eventuelle restbeløp for reisen. Arrangøren' opplysningsplikt etter Pakkereiseloven og disse vilkår, anses 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 tilfredsstillende de krav innreiselandet setter.

6. Arrangørens rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatningsplikt

6.1. Hindring utenfor arrangørens kontroll. ¹_{SEP} Arrangøren kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom han kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor hans kontroll og som han med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som verken arrangøren eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. Slike hindringer kan etter omstendighetene være krig eller krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte. Kanselleres en reise før den starter pga. hindringer utenfor arrangørens kontroll, plikter arrangøren å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke arrangøren ha erstatningsansvar dersom reisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at reisen er påbegynt. Dersom reisen må forkortes ved at

arrangøren eller kunden avbryter den pga. slike forhold, vil kunden ikke ha krav på et forholdsmessig prisavslag. Arrangøren plikter i den grad det er mulig å eliminere eventuell risiko eller ulemper for kunden. Må reisen avbrytes, plikter arrangøren å frakte kunden tilbake til det avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden. Tidspunktet for hjemsendelse vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den reelle risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurderingen. Dersom arrangøren unnlater hjemsendelse eller utsetter denne unødvendig og kunden må besørge hjemreisen selv, er arrangøren ansvarlig for eventuelle merutgifter kunden pådrar seg som følge av dette.

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

SEP Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/spesifikasjoner, og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs. reisebevis eller annet avtaledokument. Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så fort som mulig dersom han ønsker å endre betingelser eller innhold etter dette punkt.

Arrangøren skal samtidig opplyse kunden om hans rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for kunden etter endringen, eller å kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har kunden ikke påberopt seg denne retten innen 3 dager etter at meldingen om endringen har kommet frem, mister han retten til å heve kjøpet eller kreve prisavslag. Dersom spesielle omstendigheter fører til at fristen ikke kan overholdes, plikter kunden å gi beskjed så snart som mulig og innen rimelig tid.

7. Partenes plikter

7.1. Arrangørens plikter. ^L_{SEP} Arrangøren skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jfr. pkt 2. Gjør uforutsette omstendigheter det likevel nødvendig med endringer i reisen, skal arrangøren i rimelig utstrekning sørge for at den reisende blir utsatt for minst mulig ulempe. Arrangøren/formidleren skal snarest mulig informere om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende. Han må i denne sammenheng stille kunden de spørsmålene som er nødvendig for å oppfylle opplysningsplikten. Påpeker den reisende mangler ved reisen,

plikter arrangøren å gjøre det som innenfor rimelighetens grenser er mulig for å rette på mangelen så snart som mulig.

7.2. Kundens plikter.^[L SEP] Kunden plikter å sette seg inn i disse alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har tatt inn i sin katalog, nettsider eller på annen måte.^[L SEP] **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.^[L SEP] **b) Informasjoner:** Kunden plikter å gi arrangøren/formidleren de relevante informasjoner som han forstår eller bør forstå har vesentlig betydning for gjennomføringen av reisen. Den som bestiller for medreisende, plikter å gi korrekte og relevante opplysninger også i forhold til disse. Arrangøren er ikke ansvarlig for problemer som oppstår som følge av at personalia eller spesielle behov for medreisende ikke er gitt på en korrekt måte. Den som bestiller en pakkereise på vegne av andre, plikter å forvise seg om at den/de som skal delta i reisen, 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 belastninger for seg selv eller andre.^[L SEP] **c) Reklamasjoner:** Kunden plikter å gi arrangøren beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8 a) – d). Oppdages mangelen etter at reisen har tatt til, må kunden så

vidt mulig snarest reklamere på stedet. Uansett må skriftlig klage være fremsatt til arrangøren eller reisebyrå hvor reisen er kjøpt, senest 4 uker etter reisens avslutning, men mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen. ^L_{SEP}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 og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendig for den enkeltes reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige.

8. Om mangler

8.1. Mangler før avreise. ^L_{SEP}Kunden kan heve avtalen før reisen tar til dersom det er klart at reisen vil ha vesentlige mangler. Det samme gjelder dersom avtalevilkårene endres og endringen er til vesentlig ulempe for kunden. Prisforhøyelse på mer enn 10 % skal alltid anses som vesentlig ulempe. Kunden skal i tilfelle gi arrangøren beskjed om hevingen innen rimelig tid. Med mindre særlige grunner tilsier det, bør en slik beskjed være gitt senest 1 uke etter melding om endringen ble mottatt, eller så snart som mulig dersom melding mottas kort tid før avreise. Kunden har da

rett til refusjon av samtlige innbetalte beløp, samt eventuell erstatning etter reglene i Pakkereiselovens § 5-3. Dersom mangelen er en prisøkning på mer enn 10 %, er dog kundens valg enten å heve kjøpet, eller å delta på reisen til den nye prisen dersom annet ikke blir avtalt mellom partene.

8.2. Mangler etter avreise. ^[SEP] Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som mangel dersom de er av mindre betydning, eller er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over. Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager så snart som mulig. Reklamasjon som fremmes senere enn fristene i disse vilkårs pkt. 7.2.c) vil normalt bety at kundens eventuelle rettigheter bortfaller. Reklamasjonsberettigede mangler etter avreise gir kunden disse rettighetene: ^[SEP] a) Avhjelp: Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til

ytterligere krav. ^L_{SEP} **b)** Prisavslag: Dersom mangelen ikke blir avhjulpet, har kunden rett til et forholdsmessig prisavslag, eventuelt dekning av de rimelige utgifter kunden har hatt ved selv å utbedre mangelen når arrangøren ikke har vært i stand til dette. ^L_{SEP} **c)** Heving: Har reisen vesentlige mangler og formålet med reisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er innbetalt iht. avtalen. ^L_{SEP} **d)** Erstatning: Er reisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Kunden kan, der han ikke har lidd noe tap, kreve en godtgjørelse dersom mangelen har påført kunden vesentlig ulempe. Arrangørens erstatningsplikt etter den foranstående faller bort dersom arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldes forhold som ligger utenfor arrangørens kontroll, og som han ikke med rimelighet kunne forventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. Arrangøren plikter uansett å gi kunden bistand så hurtig som mulig. Der mangler oppstår i forbindelse med transport, går erstatningsreglene i transportrettslig sær-lovgivning foran erstatningsbestemmelsene i Pakkereiseloven. Kunden må da kreve sitt tap direkte fra transportøren. Uansett om arrangøren er erstatningspliktig iht. det ovenstående, plikter den reisende å begrense tapet så godt han kan. Erstatning

kan ikke kreves for tap eller skade som skyldes den reisendes egen forsømmelse eller forhold.^[LSEP]e) Forholdet til EU-forordning 2004-261 (forsinkelser, kanselleringer og overbookinger): Bestemmelsene finnes på denne adressen: <http://lovdata.no/for/grafikk/pdf/32004r0261.pdf> Ved forsinkelser, kanselleringer og/eller overbooking gjelder de regler som følger av EU' s nevnte forordning, slik at arrangøren likestilles med flyselskapet der arrangøren bruker egne eller innleide fly til transporten. Arrangøren er ansvarlig for at kunden får skriftlig informasjon om sine passasjerrettigheter der det oppstår situasjoner som utløser slike rettigheter. Der arrangøren benytter rutefly, påhviler informasjonsplikten ruteflyselskapet. De rettigheter EU-reglene gir passasjeren, gjelder da også primært i forhold til ruteflyselskapet. Der passasjeren får utbetalt kompensasjonsbeløp iht. EU-reglene enten fra arrangøren eller utførende flyselskap, skal dette beløpet gå til fradrag i beregning av eventuell prisavslag/erstatning etter Pakkereiseloven. Der EU-forordningen gir passasjeren rett til å heve transportavtalen, gjelder dette ikke for den øvrige delen av reisen med mindre mangelen er av slik art at betingelsene for å heve kjøpet av reisen er til stede, jfr. art. 8. Mindre forsinkelser gir vanligvis ikke rett til heving av kjøpet av reisen. Om passasjeren velger å avbryte/heve kjøpet av reisen etter bestemmelsene i EU-forordningen, men

betingelsene for å heve kjøpet av reisen etter Pakkereiseloven ikke er tilstede, skal kunden kun ha refundert den delen av kjøpesummen som relaterer seg til transporten. Arrangøren plikter å gjøre kunden oppmerksom på at full refusjon av pakkereiseprisen da ikke vil skje. <sup>[L
SEP]</sup>f) Følgende forhold anses normalt ikke som mangel ved reisen etter bestemmelsene i pkt. 8: <sup>[L
SEP]</sup>i. Avvik i fra det avtalte som er av mindre betydning for gjennomføringen av reisen eller som ikke har hatt betydning for valg av pakkereise. <sup>[L
SEP]</sup>ii. Avvik fra forventninger kunden har hatt og som ikke er skapt av arrangøren, som for eksempel annen byggestandard på destinasjonen eller andre destinasjonsbetingede forhold, dersom forholdene kunden klager på, må anses å være 'vanlige' på destinasjonen. <sup>[L
SEP]</sup>iii. Unormale vær og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde el burde ha kjennskap til. <sup>[L
SEP]</sup>iv. Forhold den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll eller som ikke avviker fra hva som anses forutsatt i avtalen. Skifte av bosted pga. overbooking, skal ikke betraktes som 'påregnelige avvik' <sup>[L
SEP]</sup>v. Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/ankomsttider, når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn, eller 8 timer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn. Om forsinkelsen/endringen i avgangs-

/ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran 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.^[L SEP] VI. 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 blir enige, kan saken bringes inn for Reklamasjonsnemnda for pakkereiser eller annet tvisteløsningsorgan samt eventuelle klagegebyrer i denne forbindelse.

10. Ikrafttredelse

Disse Alminnelige vilkår for Pakkereiser gjelder fra 1.4.2007 og avløser fra samme dato tilsvarende vilkår fra 1.4.2004. Reisevilkårene er utarbeidet av Reisebransjeseksjonen i HSH og Forbrukerombudet og er utformet iht. Lov om Pakkereiser ("Pakkereiseloven") og Barne- og Familiedepartementets forskrifter til Loven, ("Forskriftene") og justert iht. EU's forordning om flypassasjerers rettigheter.

Signaturreise AS tar forbehold om trykkfeil i trykksaker, reisedokumenter og på nettside.