

## Allmänna och särskilda villkor för paketresor

### Allmänna villkor för Paketresor

Konsumentverket, å ena sidan, och Svenska Rese- och Turistindustrins Samarbetsorganisation, å andra sidan, har träffat följande överenskommelse att gälla fr.om 1993-02 -02. Punkten 5.5 har ändrats och punkten 5.6 har tillkommit efter överenskommelse mellan parterna 1994-08-30.

#### 1. Avtalet

1.1 Arrangören ansvarar gentemot resenären för vad denne har rätt att fordra till följd av avtalet. Ansvaret gäller även för sådana prestationer som skall fullgöras av någon annan än arrangören. Om återförsäljaren är part i avtalet, ansvarar han mot resenären på samma sätt som arrangören.

1.2 Uppgifter i arrangörens kataloger och broschyrer är bindande för denne. En arrangör får dock ändra uppgifter i kataloger eller broschyrer innan avtal har träffats. Detta får dock endast ske om ett uttryckligt förbehåll om det har gjorts i katalogen eller broschyren och om resenären tydligt informeras om ändringarna.

1.3 Arrangören skall hålla resenären underrättad om frågor av betydelse för resenären som sammanhänger med avtalet.

1.4 Anslutningsresa ingår i avtalet endast om den säljs eller marknadsförs tillsammans med huvudarrangemanget för ett gemensamt pris eller för skilda priser som är knutna till varandra.

1.5 Avtalet är bindande för parterna när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning och resenären inom avtalad tid betalt överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar. Arrangören skall bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål.

1.6 En ombokning är att betrakta som en avbokning av tidigare ingått avtal.

1.7 Resenären har skyldighet att själv kontrollera färdhandlingarna så snart de erhållits. Eventuella felaktigheter måste påtalas omedelbart.

1.8 Resenärer som inte utnyttjar bokad utresa eller infinner sig för sent på flygplatsen, förlorar rätten till paketresans alla delar. Någon återbetalning av resans pris sker ej.

#### 2. Betalning av priset för resan

2.1 Resenären skall betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet.

2.2 Arrangören får inte kräva slutbetalning av resans pris tidigare än 40 dagar före avresan, om inte annat särskilt överenskommit.

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

2.4 Om resenären inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och behålla anmälningsavgiften som skadestånd om inte detta är oskäligt.

#### 3. Resenärens rätt till avbeställning av resan

3.1 Resenären har rätt att avbeställa resan enligt följande.

3.1.1 Om avbeställningen sker tidigare än 30 dagar före avresan mot erläggande av en kostnad motsvarande 5 % av resans pris, dock lägst 200 kronor.

3.1.2 Om avbeställningen sker därefter men tidigare än 14 dagar före avresan, mot erläggande av en kostnad motsvarande 15 % av resans pris.

3.1.3 Om avbeställningen sker därefter men tidigare än 24 timmar före avresan,

mot erläggande av en kostnad motsvarande 50 % av resans pris.

3.1.4 Sker avbeställningen inom 24 timmar före avresan skall resenären betala hela resans pris med avdrag för eventuell reseskatt.

3.1.5 För sk bilpaketresor (resa med egen bil, färjetransport och inkvartering i stuga eller lägenhet) gäller att resenären skall betala hela resans pris vid avbeställning senare än 30 dagar före avresan.

3.2 Om resenären träffat avtal om avbeställningsskydd har resenären i fall som anges i punkt 3.2.1 - 3.2.3 rätt att avbeställa resan utan annan kostnad än den expeditionsavgift som framgår av arrangörens katalog eller broschyr.

Expeditionsavgiften får uppgå till 5 % av resans pris dock högst 200 kronor. Vad resenären erlagt för avbeställningsskyddet skall inte återbetalas.

3.2.1 Om resenären eller dennes make/maka/sambo, resenärens eller dennes makes/makas eller sambos släkting i rakt upp- eller nedstigande led eller syskon eller person med vilken resenären gemensamt beställt resan före avresan men efter det att avtalet blivit bindande för resenären enligt punkt 1.5 drabbas av allvarlig sjukdom, försämrat sjukdomstillstånd eller olycksfall och denna händelse är av sådan art, att resenären inte rimligen kan genomföra resan.

3.2.2 Om en annan händelse drabbar resenären efter det att avtalet blivit bindande enligt punkt 1.5 och om händelsen är av så ingripande karaktär för resenären att det inte är rimligt att kräva att resenären skall genomföra resan. Resenären skall inte ha kunnat råda över händelsen och vare sig känt till eller bort känna till denna då resan beställdes. Sådan ingripande händelse är t ex brand i den egna bostaden.

3.2.3 Om person med vilken resenären gemensamt beställt resan avbeställer sin resa med stöd av punkterna 3.2.1 eller 3.2.2 och det är oskäligt att resenären skall genomföra resan utan den andra personens sällskap.

3.2.4 Resenär som bokat gemensam inkvartering med person som avbeställt resan med stöd av punkterna 3.2.1 - 3.2.3 skall erhålla inkvartering av samma standard som enligt avtalet på avtalat eller likvärdigt hotell/anläggning, i rum/lägenhet som är storleksmässigt anpassad till det kvarstående antalet resenärer i sällskapet.

Kvarstående resenärer skall vara berättigade att mot erläggande av det av arrangören uppgivna tillägget behålla det ursprungligen bokade inkvarteringsalternativet. Vid paketresor med buss, båt, tåg eller reguljärt flyg skall resenären i fall som ovan angivits i denna punkt erlægga det tillägg som enligt gällande prislista skall utgå vid inkvartering med högre standard, t ex enkelrum i stället för dubbelrum.

3.2.5 Resenären skall avbeställa resan så snart som möjligt efter det att avbeställningsanledning uppkommit. Grunden för avbeställningen skall på tillförlitligt sätt styrkas med läkar- och/eller släktskapsintyg.

3.3 Avbeställning skall ske på det sätt som anges i katalog, broschyr eller i färdhandlingarna.

3.4 Efter avbeställning skall belopp som resenären har tillgodo enligt ovan återbetalas utan dröjsmål.

#### 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 har anlitat enligt gällande regler skall godta byte av resenär. Resenären måste i skäligen tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om sin avsikt.

4.2 När avtalet överlåts är överlåtare och förvärvaren solidariskt ansvariga

gentemot den andra parten i avtalet för vad som återstår att betala för resan och för extra kostnader, dock högst 200 kr, som kan uppkomma på grund av överlåtelsen.

5. Arrangörens ändringar före avresan och inställande av resan  
5.1 Arrangörens rätt att ändra avtalsvillkoren

Arrangören får ändra avtalsvillkoren till resenärens nackdel endast om det framgår tydligt av avtalet att detta får ske. Priset får höjas endast om det dessutom av avtalet framgår tydligt hur det nya priset skall fastställas.

5.2 Resenärens rätt att frånträda avtalet

Resenären får frånträda avtalet, om arrangören förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han åtagit sig och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för resenären. Resenären får också frånträda avtalet om avtalsvillkoren ändras väsentligt till hans nackdel. Om arrangören avser att bryta avtalet, eller om han vill ändra avtalsvillkoren, skall han underrätta resenären snarast och därvid lämna besked om dennes rätt att frånträda avtalet enligt första stycket. Resenären skall inom skälig tid meddela arrangören eller återförsäljaren om han vill frånträda avtalet. Gör han inte det, förlorar han sin rätt att frånträda avtalet.

5.3 Resenärens rätt till ersättningsresa

Frånträder resenären avtalet enligt 5.2 har han rätt till en annan paketresa som är av likvärdig eller högre kvalitet, om arrangören eller återförsäljaren kan erbjuda detta. Om resenären godtar en sämre ersättningsresa har han rätt till ersättning för prisskillnaden. Avstår resenären från sin rätt till ersättningsresa, eller kan en sådan resa inte erbjudas, skall han snarast få tillbaka vad han har betalat enligt avtalet. Bestämmelserna i första och andra styckena gäller också om arrangören ställer in resan utan att resenären är skuld till det.

5.4 Resenärens rätt till skadestånd, arrangörens inställande av resa

I sådana fall som avses i 5.3 har resenären rätt till skadestånd från arrangören, om det är skäligt. Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte, om arrangören visar

1. att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären senast 14 dagar före avresan skriftligen underrättats om att resan ställts in (vid resor med en varaktighet av högst 5 dagar gäller att resenären skall underrättas senast 10 dagar före avresan), eller

2. att resan inte kunnat genomföras på grund av ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Beror det på någon som arrangören har anlitat att resan har ställts in, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt första stycket 2 endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om orsaken är hänförlig till någon annan i ett tidigare led.

5.5 Ändring av priset

Inträffar kostnadsökningar för arrangören efter det att avtalet enligt 1.5 ovan blivit bindande för parterna, får arrangören höja priset för resan med ett belopp som motsvarar kostnadsökningarna om dessa beror på:

1. Ändringar i transportkostnader,
2. ändringar i skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan, eller
3. ändringar i växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan.

Rätt till prishöjning enligt 1 och 3 ovan föreligger endast om kostnadsökningarna överstiger 60 kr. Priset får inte höjas under de sista 20 dagarna före den avtalade

avresedagen. Arrangören skall så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna. Resans pris skall sänkas om arrangörens kostnader tidigare än 20 dagar före den avtalade avresedagen, av samma skäl som ovan angivits, minskar. Vid kostnadsminskningar enligt 1 och 3 ovan skall priset sänkas endast om kostnadsminskningarna överstiger 60 kr.

5.6 Arrangörens och resenärens rätt att frånträda avtalet vid ingripande händelser m m

Arrangören och resenären har var och en rätt att frånträda avtalet, om det efter det att avtalet blivit bindande för parterna enligt punkt 1.5 på eller i närheten av resmålet eller utefter den planerade färdvägen inträffar katastrof, krigshandling, generalstrejk eller annan ingripande händelse, som väsentligt påverkar resans genomförande eller förhållandena på resmålet vid den tidpunkt då resan skall genomföras. För att avgöra om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits skall sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas.

## 6. Arrangörens ändringar efter avresan, fel och brister

### 6.1 Uteblivna prestationer

Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, skall arrangören ordna lämpliga ersättningsarrangemang utan extra kostnad för resenären. Kan ersättningsarrangemang inte ordnas eller avvisar resenären på godtagbara grunder sådana arrangemang, skall arrangören, om det är skäligt, utan extra kostnad för resenären tillhandahålla likvärdig transport tillbaka till platsen för avresan eller till någon annan ort som resenären godkänner. Innebär en förändring i avtalet enligt första eller andra stycket en försämring för resenären är han, om det är skäligt, berättigad till prisavdrag och skadestånd.

### 6.2 Andra fel och brister

Vid andra fel i de avtalade tjänsterna än sådana som anges i 6.1 har resenären rätt till prisavdrag och skadestånd, om inte felet beror på honom. Resenären har inte rätt till skadestånd, om arrangören visar att felet beror på ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt andra stycket endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led. Vid fel som har sin grund i omständigheter som beskrivs i andra eller tredje stycket skall arrangören genast ge resenären den hjälp som behövs.

### 6.3 Skadeståndets omfattning

Skadestånd enligt dessa villkor omfattar förutom ersättning för ren förmögenhetsskada, ersättning för personskada och sakskada. Skador som omfattas av bestämmelserna i sjölagen (1994:1009), luftfartslagen (1957:297), järnvägstrafiklagen (1985:192) eller lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik ersätts enligt de lagarna i stället för enligt dessa villkor. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt de nämnda lagarna. Det åligger resenären att i möjligaste mån begränsa skadan.

## 7. Reklamation och avhjälpande

7.1 Resenären får inte åberopa fel i vad han har rätt att fordra till följd av avtalet, om han inte inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet underrättat arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta bör om möjligt ske på resmålet.

7.2 Utan hinder av 7.1 får resenären åberopa fel, om arrangören eller

återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

7.3 Om resenären framför klagomål som inte är obefogade, skall arrangören eller dennes lokala representant genast vidta åtgärder för att finna en lämplig lösning.

## 8. Resenärens ansvar under resan

### 8.1 Arrangörens anvisningar m m

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 för transporter, hotell etc och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet.

### 8.2 Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för skada som denne vållar arrangören genom försummelse, t ex genom att inte följa lämnade anvisningar eller föreskrifter. Det åligger resenären att ersätta skada som är lagligen grundad gentemot någon som arrangören anlitar för att medverka vid resans genomförande.

### 8.3 Pass, visum, hälsobestämmelser m m

Innan avtal sluts skall arrangören eller återförsäljaren på lämpligt sätt informera resenären om sådana hälsobestämmelser som blir tillämpliga under resan samt, i den mån det har betydelse för resenären, om vad som gäller i fråga om pass och visum för medborgare i stater inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet. Resenären är dock själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som t ex innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, försäkring. Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av bristerna i nämnda formaliteter, t ex hemtransport i följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

### 8.4 Avvikande från arrangemanget

Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller till dennes representant. Resenären skall senast 24 timmar före av arrangören uppgiven återresetid kontakta denne för kontroll av uppgifter om hemresan.

## 9. Tvistlösning

Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet genom förhandlingar. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol.

## **Kompletterande särskilda villkor**

Nedanstående särskilda resevillkor ersätter eller kompletterar de allmänna resevillkoren.

### 1. Anmälning och betalning

Anmälningsavgiften enl. punkt 2.3 i de allmänna Resevillkoren är minst 30% av resans pris per person. Slutbetalningen skall vara oss tillhanda senast 30 dagar innan avresa, om inte annat särskilt angivits. I och med anmälningsavgiftens erläggande godtar resenären samtliga resevillkor som tillämpas för resan. Erläggs ej betalning för resa enligt fakturan äger ROSARESOR rätt att betrakta anmälningen som annullerad och tillgodoräkna sig anmälningsavgiften. Vid beställning av resa inom 30 dagar före avresa skall det totala priset för resan betalas omedelbart. ROSARESOR ingår avtal med huvudresenären, dvs. den som bokar resan för sig själv och ev. medresenärer. Ändringar samt ev. avbokningar måste således göras via huvudresenären. Återbetalning vid avbokning sker till

huvudresenären.

Expeditionsavgift utgår med 200 kr vid ändringar, detta i enlighet med de merkostnader ROSARESOR åsamkas.

2. Bokningsbekräftelse/deltagarbevis

Missförstånd kan ske vid bokning. Resenären skall därför kontrollera alla uppgifter som står på bokningsbekräftelsen/resehandlingarna, så som restid, inkvartering, priser osv. Granskningen skall göras omgående och felaktigheter skall omedelbart påtalas. ROSARESOR äger rätt att utta särskilt fakturerings tillägg om 39 kr. Resenären ansvarar för att han kan nå för viktiga meddelanden under den adress och det telefonnummer han anger vid bokningen. Detta är viktigt för att vi som researrangör skall ha möjligheten att komma i kontakt med resenären vid eventuella ändringar.

3. Priser

Ev. prisgaranti omfattar ej nya eller ändrade skatter, tullar och avgifter.

4. Avbeställning

Avbeställning ska ske personligen genom att omgående meddela ROSARESOR. Därefter skall skriftlig avbeställning utan dröjsmål insändas till ROSARESOR. Avgiften för eventuellt avbeställningsskydd återbetalas inte vid avbokning. ROSARESOR äger rätt att inställa en resa om inte minimiantal är uppfyllda senast 20 dagar innan avresa: Det vill säga 80% av resans totala platser till det slutmål som finns angivet på resenärens bokningsbekräftelse/resehandling. Inställes resan skall resenären återfå hela det belopp som betalats in till researrangören för den aktuella resan. Därutöver skall ingen gottgörelse utgå.

5. Avbeställning vid sjukdom

I resans pris ingår ej avbeställningsskydd. Vi samarbetar med Europeiska försäkringar och via vår hemsida kan ni länkas över till deras hemsida för att beställa avbeställningsskydd. Avbeställningsskyddet måste tecknas samtidigt med resan och kan inte tilläggasbeställas i efterhand. Avbeställningsskyddet omfattning framgår av punkterna 3.2.1- 3.2.3 i de allmänna resevillkoren. Avbeställning skall ske före resans avgång och så snart avbeställningsgrunden inträffat. Läkarintyget ska vara ROSARESOR tillhanda senast fem dagar efter avbeställningen. Av skriftligt läkarintyg skall framgå att läkaren avråder från resan. Läkarintygets giltighet förutsätter personligt besök. Intyg från Försäkringskassan är ej tillräckligt. Läkarintyget skall vidare innehålla följande upplysningar: Diagnos, datum för första undersökning/behandling, datum för den undersökning/behandling som ligger till grund för läkarens avrådande till resa. Av läkarintyget skall vidare läkarens tjänstgöringsadress och telefonnummer framgå samt läkarens namnförtydligande genom stämpel. Expeditionsavgift enligt de allmänna resevillkoren punkt 3.2 är 200 kr.

6. Om avbeställning ej sker

Sker ingen avbeställning, infinner sig ej resenären på för avresan angiven tid och plats eller kan resenären icke delta i eller fullfölja resan på grund av att resenären saknar för resan nödvändiga dokument såsom giltigt pass, nödvändiga visum etc. äger ROSARESOR rätt att tillgodoräkna sig det totala priset för resan.

## 7. Transport

Researrangören har rätt av operationella skäl att utbyta från början avsedd buss- eller flygplanstyp mot annan. Transporten kan också utföras av samarbetande arrangörer vilket kan medföra att tidtabell och färdväg kan ändras. Även av trafiktekniska skäl kan tidtabellen ändras vilket kan medföra att tiden på orten samt färdvägen kan ändras. För detta ingår ingen ersättning. En resa kan ej ändras sedan den har påbörjats. Förlängning, avkortning eller avslutning i utlandet av en påbörjad resa är följaktligen icke möjligt. Ej heller med hänsyn till samma bestämmelser kan resenären påräkna återbetalning för eventuellt ej utnyttjade prestationer, såsom ej utnyttjade hotell, deltagande på utflykt eller liknande.

När du väljer att flyga får du endast ha med dig begränsat antal kilo i bagaget beroende på flygbolag. Mer information om detta finns i din bokningsbekräftelse. Om bagaget har förkommit eller skadats under flygresan, vilket kan inträffa, skall resenären anmäla detta direkt till flygplatsen med hjälp, om så behövs, från ROSARESOR. Resenären fyller i en s.k. P.I.R (Property Irregularity Report) till flygbolaget och skall kräva en kopia till sig själv. Om du blir utan bagage under en längre tid har du rätt att kräva rimlig ersättning från flygbolaget eller via ditt försäkringsbolag för sådant som du har varit tvungen att inhandla för att inte få din semester förstörd. ROSARESOR kan inte ställas till ansvar för försenat, förekommet eller stulet bagage.

## 8. Reklamation

Reklamation ska ske inom skälig tid efter det resenär märkt felet till ROSARESOR. Kan ej uppgörelse träffas på plats skall skriftlig reklamation vara ROSARESOR till handa inom två månader från resans slut.

## 9. Inkvartering

Dubbelsängar kan förekomma i dubbelrum fastän vi alltid försöker boka två enkelsängar samt WC/Dusch kan likaväl innebära WC/Bad. ROSARESOR påtager sig ej något ansvar för skador eller olägenheter orsakade av bortfall av elektrisk ström, tillfälliga fel eller reparationer på uppvärmningsanordning och luftkonditionering eller liknande. Priserna för boendet är beräknade per person för del i dubbelrum. När någon i resesällskapet avbokar resan får kvarvarande resenärer erlægga tombäddskostnaden som uppstår. För tombäddskostnad vänligen kontakta ROSARESOR. Sker avbokningen pga. sjukdom och avbeställningsskydd är tecknat har ROSARESOR rätt att flytta de resenärer som är kvar i resesällskapet till storleksmässigt anpassad inkvartering av likvärdig standard, pristillägg tas ej ut. Önskar kvarvarande resenärer ändå behålla det ursprungliga alternativet är man berättigad till detta vid erläggande av en tombäddskostnad enligt ovan. Som person med vilken resenären gemensamt beställt resan betraktas de som bokat gemensamt rum. Om man som ensam resenär bokar sin resa utan enkelrumstillägg och alltså endast betalar för del i dubbelrum eller lägenhet skall resenären vara beredd på att möjligtvis dela rum med andra. Utcheckning är enligt internationell hotellpraxis kl. 12.00 hemresedagen. Från denna praxis kan individuella undantag förekomma.

## 10. Pressläggning

Vi reserverar oss för eventuella tryckfel på vår hemsida och våra tryckta broschyrer och förbehåller oss rätten att innan avtal träffas med resenären vidta ändringar i uppgifterna häri. Vi förbehåller oss också rätt att företa ändringar av de avtalsvillkor som gäller för resan. Vid sådan ändring gäller bestämmelse i de allmänna

resevillkoren.

Enkelrumstillägg och ev. flygtillägg kan tillkomma.

Välkommen med på en resa full av upplevelser!

ROSARESOR

Lisa Hennström

Tel: +46 703 00 19 42

e-mail: [lisa@rosaresor.se](mailto:lisa@rosaresor.se)

Hemsida: [www.rosaresor.se](http://www.rosaresor.se)