

Alminnelige vilkår for pakkereiser

Nedenstående Alminnelige vilkår for Pakkereiser er utarbeidet av Den Norske Reisebransjeforening (DNR) i samarbeid med Forbrukerombudet (FO).

Vilkårene gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Lov om Pakkereiser av 25.8.1995, § 2–1, dvs. at reisen inneholder minst to av følgende elementer: Transport, innkvartering og/eller annen turisttjeneste som anses som en vesentlig del av pakken. Videre skal kombinasjonen være på forhånd tilrettelagt, solgt eller markedsført til en samlet pris og ha en varighet på over 24 timer eller inkludere en overnatting. Vilkårene er utformet i.h.t. Lov om Pakkereiser ("Pakkereise-loven") og Barne- og Familiedepartementets forskrifter til loven, ("Forskriftene") og supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene. Vilkårene gjelder for alle pakkereiser som faller inn under Pakkereise-loven med forskrifter.

Vilkårene regulerer forholdet mellom reisearrangør og kunde.

1. Avtalens inngåelse

Avtalen mellom partene anses inngått ved kundens betaling av det avtalefestede påmeldingsavgiften på kr 500,- og en eventuell avbestillingsforsikring på kr 190/240,- ved beløp respektive under og over kroner 6000 pr.person. Er betaling av påmeldingsavgiften ikke skjedd innen 6 virkedager er ikke arrangøren bundet. Restbeløpet for reisen skal betales senest 40 dager før avreise. Når bestillingen skjer mindre en 40 dager før avreise, skal hele reisen betales umiddelbart ved bekrefteelse av plass.

2. Hva som omfattes av avtalen

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

Videre er opplysninger arrangøren har gitt 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 informasjonsmateriellet gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås.

Tilslutningsreise inngår kun i pakken hvis tilslutningsreisen er markedsført som en integrert del av skireisen, eller den på tydelig måte er inkludert i avtalen med kunden. Avtalen omfatter også eventuelle tilleggsytelser til skireisen partene er blitt enige om. Tilbud kunden måtte gjøre seg nytte av under oppholdet, og som ikke er beskrevet som en del av skireisen og inkludert i dens pris, anses ikke som en del av skireisen.

3. Reisens pris og betalingsvilkår

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. 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 skireisen.

Tillegg eller rabatter knyttet til reisen eller slike valgfrie tilleggsytelser eller spesifikasjoner, skal tydelig fremgå av prislisen.

Prisen for eventuell avbestillingsbeskyttelse og/eller reise-forsikring kommer i tillegg til skireisens pris og omfattes ikke av bestemmelsene i dette punkt. Det samme gjelder for eventuell tilslutningsreise som ikke er en del av skireisen.

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 tilfelle også i betingelsene gi kunden tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene arrangøren forbeholder seg rett til å justere prisen opp eller, utvikler seg i kundens favor, jfr Pakkereise-lovens § 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 favor grunnet omstendigheter som inntreffer 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 dager. Alle priser i programmet er basert på valutakurser og transport-tariffer pr. 01.08.2009.

Restbeløpet skal forfalle ikke tidligere enn 40 dager før avreise. Der reisens varighet eller andre dokumenterbare og spesielle omstendigheter gjør det rimelig, kan likevel tidligere forfallsdato settes.

Ved innbetaling til giro vil det ikke bli noen avgift. Velger du derimot å betale med kort vil det bli en avgift på 1,7% på det betalte beløpet. Dette tilsvarer vår kostnad til kortelskapet.

4. Særlige forhold knyttet til avtalen

4.1. Innreisebestemmelser

Arrangøren/formidler skal senest ved bestilling av reisen underrette kunden om at arrangøren/formidleren har plikt til å opplyse 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 passforhold så snart som mulig, slik at opplysningene kan gis før avtalen er bindende, jfr pkt 1. 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 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.

4.2. Helseopplysninger

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

4.3. Andre forhold

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

Videre skal avtalen angi at reisebyrået hvor skireisen eventuelt er kjøpt, hefter overfor kunden for krav han kan rette mot arrangøren. Unntatt er krav som kan kreves dekket av Reise-garantifondet.

5. Kundens rett til å avbestille eller å overdra reisen

5.1. Avbestilling ved force majeure

Kunden har rett til å avbestille skireisen, og få refundert de innbetalte beløp, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14. dagene før skireisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at forholdene også vil gjøre seg gjeldende når skireisen etter avtalen skal ta til. Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, og de innebærer en reell risiko for kunden. (Henvisning til norske myndigheter er tatt ut)

Retten til avbestilling etter dette punkt gjelder ikke dersom kunden kjente, eller burde kjenne til, omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøpet av reisen.

5.2. Avbestilling mot vederlag

Kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et administrasjonsgebyr på kr 250,- frem til den frist som teller det samme antall dager arrangøren har satt som grense for sin rett til å avlyse reisen pga for å tilmeldte, jfr pkt 6.1. Fristene kan uansett ikke settes kortere enn 30 dager før avreise. For reiser av spesielt kort varighet (mindre enn 5 dager) hvor det kun er mulig å bestille senere enn 30 dager før avreise, eller lang varighet (over 30 dager) kan arrangøren likevel i sine betingelser sette annen frist, under forutsetning av at fristen er like lang som den han betinger seg for å kansellere reisen pga for å påmeldte.

Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, kan arrangøren sette avvikende betingelser også fra nedenstående refusjonsregler. Disse må i tilfelle være spesielt tydelige og lett forståelige.

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

* Avbestilling mellom fristen for fri avbestilling og til det er 15 dager igjen til avreisedato: Refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse

* Avbestilling mellom 14 og 4 dager før avreisedato: Refusjon av 50% av reisens fulle pris eks avgifter som ikke påløper.

* Avbestilling senere enn 3 dager før avreisedato eller utelatt fremstilling ved avgang: Ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper.

Dersom kundens bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygges 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, kommer tomsengs- alternativt enkeltromstillegg å

faktureres øvrige deltagere på bestillingen.

5.3. Ved plutselig og alvorlig sykdom eller ulykke – frivillig avbestillingsbeskyttelse.

Har kunden akseptert 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.

Ved bruk av legeerklæring som dokumentasjon for plutselig og alvorlig sykdom, bør denne utferdiges på det skjema DNR og Den Norske Lægeförening har utarbeidet, dersom kunden har fått utlevert slikt skjema fra arrangøren.

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. Likestillet 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 ansvar 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. Dokumentasjon vedrørende avbestillings-saksaken må fremlegges senest 1 måned etter at avbestillingen ble foretatt.

Har kunden akseptert arrangørens egen avbestillings-beskyttelse, 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 administrasjonsgebyr som ikke må overstige kr 250,-. 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. Ved slik partiell avbestilling, kommer tomsengs- alternativt enkeltromstillegg å faktureres øvrige deltagere på bestillingen.

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 skireisen eller avtalte tilleggsytelser ikke lenger kan oppfylles.

5.4. Overdragelse av skireisen

Kunden har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyler betingelsene for å delta i skireisen. Forutsetningen er at arrangøren eller formidleren gis melding om dette innen rimelig tid før skireisen 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.

Arrangøren kan i tilfelle overdragelse beregne seg et rimelig navneendringsgebyr som ikke må overstige kr 250,-. Den opprinnelige kunde og den nye reisende hefter solidarisk for både slikt gebyr og eventuelle restbeløp for reisen.

Arrangørens opplysningsplikt etter Pakkereise-lovens kap. 3 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.

5.5. Endring av bestillingen

Den reisende kan forandre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot et administrasjonsgebyr som ikke må overstige kr 250,- pr person pr endring, dersom arrangøren har mulighet til å etterkomme de nye ønsker. Overstiger arrangørens kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen regnes som en avbestilling. Arrangøren må da opplyse kunden om at reglene om avbestilling mot vederlag i pkt. 5.2. vil gjelde., jfr

6. Arrangørens rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatnings-plikt

6.1. For få påmeldte

Arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggandel han i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen. Fristen må ikke settes kortere enn 30 dager og skal uansett være like lang som den frist arrangøren har satt for kundens rett til avbestilling av reisen mot et administrasjonsgebyr. For reiser av spesielt kort eller lang varighet, eller av spesiell karakter, kan likevel andre frister settes, jfr pkt. 5.2., men fristen for arrangørens kanselleringsrett og kundens avbestillingsrett skal uansett være like lange. Frister som avviker fra normalfristen på 20 dager skal være blitt fremhevet spesielt tydelig i avtalevilkårene for å kunne påberopes av arrangøren.

Skriflig 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.

6.2. Hindring utenfor arrangørens kontroll

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 hverken arrangøren selv eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgende 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 han å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt har kunden rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren kan tilby dette. Er reisen dyrere enn den opprinnelige, skal kunden betale differansen tilbakebetalt.

Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke arrangøren ha erstatningsansvar dersom skireisen blir mangelfull som følge av at slike hindringer inntreffer etter at skireisen 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. Dersom arrangøren unnlater dette, og kunden må besøge hjemreisen selv, er arrangøren ansvarlig for eventuelle merutgifter kunden pådrar seg som en følge av dette.

6.3. Arrangørens rett til å endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelsen

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelsen, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/spesifikasjoner, og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs reisebevis eller annet avtaledokument.

Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så snart som mulig dersom han ønsker å endre betingelser eller innhold etter dette punkt. Arrangøren skal samtidig opplyse kunden om hans rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil leve av vesentlige mangler for kunden etter endringen, eller å like prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har kunden ikke påberopt seg denne retten innen tre dager etter at melding om endringen er kommet frem, mister han retten til å heve kjøpet eller kreve prisavslag. Dersom spesielle omstendigheter fører til at fristen ikke kan overholdes, plikter kunden å gi beskjed så snart som mulig og innen rimelig tid.

7. Partens plikter

7.1. Arrangørens/formidlerens plikter

Arrangøren skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jfr pkt 2. Gjør uforutsette omstendigheter det likevel nødvendig med endringer i reisen, skal arrangøren i rimelig utstrekning sørge for at den reisende blir utsatt for minst mulig ulempe.

Reisearrangøren/formidleren skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende. Han må i denne sammenheng stille kunden de spørsmålene som er nødvendige for å oppfylle opplysningsplikten.

Påpeker den reisende mangler ved reisen, plikter arrangøren å gjøre det som innen rimelighetens grenser er mulig for å rette på mangelen så snart som mulig.

7.2. Kundens plikter

Kunden plikter å betale det avtalte vederlag innen den frist som er fastsatt i vilkårene. Vesentlig betalingsmislighold gir arrangøren rett til å annullere bestillingen.

Kunden plikter å gi formidler eller arrangør de relevante informasjonen som han forstår eller bør forstå har vesentlig

betydning for gjennomføringen av skireisen. Kunden plikter videre å sette seg inn i disse alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har tatt inn i sin katalog eller på annen måte, samt å rette seg etter de reklamasjonsfrister som fremgår av disse vilkårs pkt 9.

Kunden 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 nødvendige for den enkelte reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige. Arrangøren har rett til å avise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.

Kunden plikter videre å rette seg etter arrangørens egne bestemmelser slik de er presentert ham for avtaleinngåelse, hotellers og andre delleverandørers ordensreglement, samt å rette seg etter transportørens og de stedlige myndigheters regler. Kunden skal videre rette seg etter de anvisninger arrangøren gir om fremmøtetid, fremmøtestedet etc under reisen, samt de pålegg fraktører eller transportansvarlig 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 medreisende eller skaper sikkerhetsmessige eller praktiske problemer for arrangøren. Arrangøren har rett til å avise en reisende ved reisen start dersom den reisendes oppførsel eller tilstand gjør det åpenbart at han ikke kan oppfylle kravene i dette punkt.

Grovt brudd på disse bestemmelser etter at forholdet er påtalt, gir arrangøren rett til å nekte vedkommende reisende videre deltagelse på reisen. Arrangøren har da intet ansvar for ekstrautgifter i forbindelse med fremskutt/endret hjemreise. Den avviste reisende kan heller ikke fremme krav vedrørende den del av reisen som ikke blir benyttet.

Den reisende plikter å overholde arrangørens eventuelle bestemmelser om bekreftelse av returbilletter på rutefly. Gjøres ikke dette, kan de reserverte seter ikke påregnes benyttet. Videre plikter den reisende selv å holde seg orientert om eventuelle endringer i avreisetiden, ved å ta kontakt med reisearrangørens representant dersom den reisende har fjernet seg fra reiseselskapet eller på annen måte gjort seg / vært utilgjengelig de siste 24 timer før oppsatt avreise. Den reisende plikter ellers å følge arrangørens oppfordringer til å lese arrangørens oppslag, besøke informasjonsskranke eller resepsjon så lenge dette ikke medfører unødige bry eller ulempe for den reisende.

Kunden kan gjøres erstatningsansvarlig for tap eller ekstrautgifter som påføres arrangøren ved grovt brudd på ovenstående bestemmelser.

Den som bestiller en pakkereise på vegne av andre, plikter å forvise seg om at den/de som skal delta i skireisen, 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.

8. Om mangler

8.1. Mangler for avreise

Kunden kan heve avtalen før skireisen tar til dersom det er klart at skireisen 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 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 innen tre dager.

Kunden har da rett til full refusjon av det innbetalte beløp samt eventuell erstatning etter reglene i Pakkereiselovens § 5-3.

Alternativt har han rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren eller formidleren kan tilby dette. Er erstatningsreisen dyrere, skal kunden betale denne prisdifferansen etter fradrag av eventuelle erstatningskrav kunden har rett til etter Pakkereiselovens § 5-3. Er reisen billigere, skal arrangøren tilbakeføre til kunden differansen mellom den opprinnelige reisens pris og erstatningsreisens pris, eventuelt tillagt slik erstatning som nevnt i foregående setning.

Kan arrangøren ikke tilby en slik erstatningsreise, kan kunden selv kjøpe en reise som tilsvarer den opprinnelige innenfor rimelighetens grenser, og holde arrangøren ansvarlig for eventuelle merkostnader ved dette kjøpet etter de vanlige, erstatningsrettslige regler. Er et slikt dekningskjøp vesentlig dyrere enn prisen for den opprinnelige reisen, kan erstatning normalt ikke påregnes. Dersom kunden, til tross for sin rett til å heve kjøpet som følge av mangler, ønsker å benytte seg av den avtalte reise, har kunden rett til et forholdsmessig prisavslag. Dersom mangelen er en prisøkning på mer enn 10%, er dog kundens valg å enten heve kjøpet, eller å delta på reisen til den nye prisen dersom annet ikke blir avtalt mellom partene.

8.2. Mangler etter avreise

Skireisen 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 herredomme over.

Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager så snart som mulig. Reklamasjon som fremmes senere enn fristene i disse vilkårs pkt 9 vil normalt bety at kundens eventuelle rettigheter bortfaller. Reklamasjonsberettigede mangler etter avreise gir kunden disse rettighetene:

- Rettigheter: Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Dette må skje innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, mister han retten til ytterligere krav.
- 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.
- Heving: Har skireisen vesentlige mangler og formålet med skireisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i.h.t. avtalen. Hever kunden avtalen etter denne bestemmelse, har han krav på vederlagsfri transport tilbake til avreisestedet eller annet sted reisen skulle blitt avsluttet på, dersom skireisen inneholder transportelement.
- Erstatning: Kunden har rett til erstatning for påført tap eller utgifter som måtte følge av mangelen i.h.t. reglene i Pakkereiselovens § 6-4. Han kan også kreve erstatning for ikke-økonomisk tap («godtgjørelse») dersom mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe.

Der mangler oppstår i forbindelse med transport, går eventuelle erstatningsregler i transportrettslig særlovgiving foran erstatningsbestemmelsene i Pakkereiseloven. Kunden kan velge om han vil kreve sitt tap erstatet hos arrangøren eller direkte fra 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.

Følgende forhold ansees normalt ikke som mangel etter bestemmelsene i dette punkt:

- Avvik i fra det avtalte som er av mindre betydning for gjennomføringen av reisen eller som ikke har hatt betydning for valg av pakkereise.
- 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, må ansees å være "vanlige" på destinasjonen.
- 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 værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister.
- Avvik fra det avtalte som skyldes kundens eget forhold.

9. Reklamasjonsfrister

Den reisende 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 skireisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet. Uansett må klage være fremsatt til arrangør eller reisebyrå hvor reisen er kjøpt, senest 4 uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen.

10. Tvistbehandling

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

11. Trykkfeil

Vi tar forbehold for event. trykkfeil i våre prislister og katalog, samt informasjon som er distribuert over våre hjemmesider på internett.