

Paketresor – Resevillkor för avtal som ingåtts from 20 april 2023.

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR PAKETRESOR

För resan gäller Svenska Resebranschföreningens (SRF) allmänna villkor överenskomna inom branschen den 23 juni 2022 (reviderade den 20 april 2023) och arrangörens särskilda villkor, som är angivna nedan. *De särskilda villkoren anges i kursiv text.*

Researrangören har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna, om tillämpningen av särskilda villkor är motiverande 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

Avtalets innebörd

De villkor som presenteras här är villkor som reglerar avtalet mellan resenären och researrangören TUI Sverige AB. I avtalet ingår också information om det aktuella researrangemanget som finns på vår webbsidas alla delar på www.tui.se vilken du ska ta del av.

Villkoren är tillämpliga vid köp av paketresa och/eller paket i den form som omskrivs i Lagen om paketresor (2018:1217). Bokas endast enskild resetjänst hos TUI eller någon form av service/aktivitet hos någon av TUIs samarbetspartners omfattas inte dessa av nedanstående Paketreseavtal.

1.1 Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen bekräftat resenärernas beställning om inte annat avtalats. Arrangören ska bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål. Ångerrätt gäller inte vid avtal om paketresor.

1.1.1 *Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen bekräftar resenärens beställning med bokningsbekräftelse samt resenären inom avtalad tid betalat överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar. Anmälningsavgift kan även vara att anse som en delsumma av en slutlikvid.*

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 förändringen eller avbokningen. Huvudresenären ansvarar för att förse arrangören med korrekta bokningsuppgifter för övriga resenärer som omfattas av avtalet. Eventuell återbetalning sker till huvudresenär

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.

1.3.1 *I avtalet ingår information om det aktuella researrangemanget, se även "Att resa med oss" som finns på TUIs hemsida www.tui.se. Om resenär är under 18 år och reser utan målsman ska detta uppges vid bokning och formulär/intyg fyllas i och insändas till TUI enligt given instruktion för att resan skall kunna genomföras, även detta i samband med bokning av resan. Har man som minderårig inte fyllt i och lämnat ett sådant, korrekt ifyllt intyg och lämnat till TUI kan heller inte resan genomföras. Resevillkorens avbokningsvillkor tillämpas i sådant fall.*

Vissa resor kräver även en högre ålder än 18 år, vilket i sådant fall informeras 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 skall gälla för resan.

1.5 Arrangören ska lämna allmän information om vad som gäller i fråga om pass och visum.

1.5.1. Allmän information om pass och visum lämnas på www.tui.se i delen; att resa med oss.

1.6 Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.

1.6.1 Allmän information om hälsobestämmelser för resmålen lämnas på www.tui.se i delen; hälsa och särskilda behov.

1.6.2. Resenären svarar själv för att hålla sig uppdaterad om vilka hälsobestämmelser, om särskilda behov som anknyter till det egna hälsotillståndet och som är relevanta för resan.

Resenären svarar själv för att hålla sig uppdaterad om de lagar och regler som är relevanta för resan, för att ta reda på vilka regler som gäller på resmålet som relaterar till det personliga behovet och för att följa dessa under resan. Mer information finns på UD:s reseinformation.

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 rättelsen medför. Om felaktigheter beror på arrangören eller någon denne anlitat, ska rättelse ske utan kostnad för denne.

1.10.1 Eventuella meddelanden från arrangören från bokningstillfället till hemresans genomförande sänds per SMS och/eller e-post varför det är nödvändigt att kontaktuppgifter alltid är korrekt och uppdaterade.

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

1.11.1 Arrangören äger rätt att utan utgivande av skadestånd ställa in resan om färre personer än ett visst angivet minimiantal resenärer anmält sig till resan och resenären skriftligen informerats i enlighet med punkt 7.4. Om en resa som arrangören har rätt att ställa in ingår i en serie av resor, har arrangören rätt att häva även andra resor som ingår i samma serie under förutsättning att meddelande sker så snart som möjligt. De minimiantal som gäller för resor i aktuellt avtal framgår under punkt 7.4.1

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

1.12.1 Det finns länder, biljetter och flygavtal som omöjliggör nyttjandet av biljetter i avvikande turordning varför det är nödvändigt att sådant nyttjande aldrig tas för givet utan

alltid säkerställs med arrangören i synnerhet utanför EU innan köp av resa och vidare innan planerat nyttjande.

1.12.2 Endast flyg faller inte under paketreselagen utan är endast en flygtransport. Betalningskrav och avbokningsregler följer i övrigt nedan avtal.

1.12.3 En ombokning är att betrakta som en avbokning av ett tidigare ingånget avtal. Det nya bokningsnumret anges i version alternativt i ny nummerserie.

1.12.4 Respektive flygbolags allmänna regler och villkor ingår och är en del av avtalet. Mer om detta på www.tui.se under flyginformation. I annat fall på respektive flygbolags egen hemsida.

1.12.5 Genomförd bokning med charterflyg bekräftas per mail med bokningsbekräftelse till huvudresenär. Tjänsten är kostnadsfri och resenären ansvarar själv för att skriva ut bokningsbekräftelsen (omgående efter bokningstillfället) och biljett (tidigast 25 dagar före avresa) på www.tui.se. Biljetten skrivs ut under fliken "myTUI" där Huvudresenären skapar ett personligt konto för att säkerställa hantering av bokningen. Önskas istället postalt utskick av bokningsbekräftelse och biljett tillkommer biljettavgift. Biljett är nödvändig för resans genomförande.

Vid avbokning av resa sänd omgående avbokningen är genomförd en avbokningsbekräftelse till den av Huvudresenären angivna e-postadressen.

Genomförd bokning med reguljärflyg bekräftas direkt vid beställning av resan och bokningsbekräftelse sänds per mail till Huvudresenär. På www.tui.se under fliken "myTUI" skapar Huvudresenären ett personligt konto för att säkerställa hantering av bokningen. Här skrivs Resebeviset ut med information om paketresan. Dokumentet är nödvändigt för resans genomförande. Ovan biljetteringsprocedur gäller förutsatt att inte annat anges i din bokningsbekräftelse och Resebevis.

1.12.6 TUI:s kontaktuppgifter på resmålet fås genom TUIs app eller genom möjligheten att fråga en guide på myTUI. Väljer man som TUI kund att inte ladda ner TUI appen och aktivera sin resa med det aktuella bokningsnumret fås istället servicenumret till TUIs online Service center via SMS.

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.

2.1.1 Till obligatoriska skatter räknas inte eventuella lokala skatter som endast kan påräknas av lokala myndigheter. I sådant fall informeras resenären innan bokningstillfället/eller innan avresan. Skatten kan komma att tas ut på resmålet av exempelvis flygplatsmyndighet, hotell eller liknande beroende av skattens art.

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

2.2.1 Hela resans pris ska vara arrangören tillhanda senast 40 dagar före resans genomförande. Betalning ska kunna styrkas av Huvudresenären. Betalningsvillkoren kan skilja sig åt mellan paketresor med charter- eller reguljärflyg och/eller biljettyp och ges i sådant fall innan avtal ingås.

2.2.2 Om delbetalningen inte är TUI tillhanda inom ett dygn från bokningstillfället avbokas resan automatiskt förutsatt att inte bokningsbekräftelse lämnar annan skriftlig information.

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.

2.3.1 Beställning av resan bekräftas till TUI med en delbetalning (anmälningsavgift). Denna är, om inte annat anges vid bokning, 2 000 SEK per person till resmål inom Europa/Medelhavsländerna samt 4 000 SEK per person till övriga resmål. Anmälningsavgift för paketresor med charterflyg betalas inom föreskriven tid, inom ett dygn från bokningstillfället. Betalningsvillkoren kan skilja sig åt mellan paketresor med charter- eller reguljärflyg och/eller biljettyp.

2.3.2 Resterande belopp skall vara arrangören tillhanda senast 40 dagar före avresa om inte annat avtalats vid bokningstillfället. Vid beställning av resa med färre än 40 dagar kvar till avresa ska det totala priset betalas vid bokningstillfället. Betalningsvillkoren kan skilja sig åt mellan paketresor med charter- eller reguljärflyg och/eller biljettyp.

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

2.4.1 För paketresor med charterflyg anges under punkt 3 den skäliga avbokningskostnaden. För paketresor med reguljärflyg anges den fastställda avbokningskostnaden i bokningsdialogen om den avviker från nedan angivna villkor.

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

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

2.6.1 För resenärer som valt TUIs paketresa med charterflyg finns möjlighet att teckna Av- och Ombokningsskydd. Vi erbjuder även Allianz avbeställningsförsäkring. Vilken försäkringsform som är lämplig för din resa framgår i bokningsdialogen, se även www.tui.se. De erbjudna försäkringarna tecknas samtidigt som resan bokas och börjar gälla i samma stund de betalas, tillsammans med anmälningsavgiften. Dessa är ej avboknings- eller återbetalningsbara.

2.6.2 När du bokat erbjudandet "Semesterklippet" ingår du avtal om att direktbetala resan vid bokningstillfället. Reseavtalet blir då bindande. De ordinarie Av- och Ombokningsreglerna börjar automatiskt gälla vid betalningen varför det är särskilt viktigt att du också redan tagit ställning till att teckna Av- och Ombokningsskydd.

3. RESENÄRENS 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 resenären från arrangören eller annan.

3.1.1 Om avtalet ändras av resenären som exempelvis ändrad avreseort, avresedag, reslängd eller hotellbyte räknas detta som en avbokning och en nybokning enligt vid ombokningstillfällets gällande pris. Ombokningsavgift tas ut i enlighet med gällande villkor för avbeställning. För resenärer som tecknat TUIs Av- och Ombokningsskydd gäller villkoren för dessa.

Vanligtvis är det inte möjligt att ändra/boka om en paketresa med reguljärflyg då de flesta biljetter ej är ombokningsbara. Om möjlighet finns tas en serviceavgift på 500:- per ombokning ut förutom den kostnad respektive flygbolag i sådant fall fastställer för förändringen/ombokningen. Mer om detta på www.tui.se.

3.1.2 Vid ändring av felstavat namn för paketresa med charterflyg utgår en serviceavgift på 195:- per person.

Gäller förändringen paketresa med reguljärflyg är serviceavgiften 500:- per person samt kostnad som respektive flygbolag fastställer, förutsatt att flygbolaget godkänner förändringen.

3.2 Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resenären för de kostnader som arrangören drabbats 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 skälig avbeställningsavgift.

Avbokningskostnader för Paketresor med Charterresor 3.2.1-3.2.4

3.2.1 Vid avbeställning tidigare än 30 dagar före avresan ska resenären erlägga anmälningsavgiften som avbokningskostnad.

3.2.2 Vid avbeställning därefter, men tidigare än 14 dagar före avresan, ska resenären erlägga 25 % av resans pris, dock lägst anmälningsavgiften som avbokningskostnad.

3.2.3 Sker avbeställning därefter, men tidigare än 8 dagar före avresan, ska resenären erlägga 50 % av resans pris, dock lägst anmälningsavgiften som avbokningskostnad.

3.2.4 Sker avbeställningen inom 8 dagar före avresan, ska resenären betala hela resans pris som avbokningskostnad.

3.2.5 Paketresor med reguljärflyg är till viss del inte återbetalningsbara då flygresans pris inte är återbetalningsbar. Desto senare resan avbokas, desto högre blir avbokningskostnaden då arrangörens kostnader är de som påverkar och belastar den faktiska avbokningskostnaden. Reguljära flygskatter och avgifter är inte alltid återbetalningsbara. Vid avbokning återbetalas de skatter och avgifter som är återbetalningsbara efter begäran, en förutsättning är att resan är fullt betald vid avbokningstillfället. En serviceavgift tas ut om 300 kronor per person.

3.2.6 Avbeställning ska ske omgående som skäl uppstår av Huvudresenären till arrangören på telefonnummer: 0771-84 01 00. Efter kontorstid ring 08- 668 46 84 (telefonsvarare).

Uppgifter som krävs för att avbokningen ska accepteras och genomföras är följande: Bokningsnummer, Resmål, Hotellens namn, Ankomstdatum, Resenärens namn eller ange "Hela bokningen" om allt skall avbokas.

Om några av dessa uppgifter för avbokning utelämnas kommer TUI inte att acceptera det inspelade telefonsvararsamtalet som en avbokning. Snarast efter avbokningens genomförande sänds en avbokningsbekräftelse per e-post till Huvudresenären som en bekräftelse på att avbokningen emottagits av TUI. Om huvudresenären inte tar emot någon e-post om avbokning finns orsak att genast återkoppla till TUI.

Avbeställer du din paketresa och har tecknat TUIs Av- och Ombokningsskydd vid bokning av din resa, se punkt; 3.2.7- 3.2.9.

3.2.7 Följande gäller för dig som tecknat TUIs Av- och Ombokningsskydd och behöver aktivera/använda avbokningsskyddet: Resan ska omgående avbokas. Senast 7 dagar efter avbeställningen skall läkarintyg beträffande akut sjukdom som inte var känd vid bokningstillfället, olycksfall eller dödsfall och i förekommande fall släktskapsintyg vara TUI tillhanda. Intygen skall innehålla alla för avbokningen relevanta uppgifter såsom: a) Läkarens uttryckliga avrådan att delta i avtalat researrangemang, b) diagnos, c) dag för första behandling/undersökning, d) datum för eventuellbehandling/undersökning som ligger till grund för läkarens avrådande att resa eller motsvarande enligt 3.2. 12. Läkarintyget/intyget skall mailas till: intyg@tui.se.

Av- och Ombokningsskydd och Avbeställningsförsäkring gäller enbart resans pris, ej eventuellt uppkomna kostnader i samband med kreditköp och liknande. Serviceavgift om 200:– per person återbetalas ej vid avbokning. Ej heller kostnad för Av- och Ombokningsskydd.

3.2.8 Efter avbeställning ska belopp som resenär har tillgodo enligt ovan återbetalas utan dröjsmål, dock senast 14 dagar efter avbeställning och visat, godkänt skäl till detta. Har resenären tecknat Av- och Ombokningsskydd ska godkända intyg komma arrangören tillhanda innan så kallat godkänt skäl för återbetalning räknas och kan ske.

3.2.9 I de fall inbetalningen av resan är gjord med kort återbetalas till samma kort som användes vid betalning, i annat fall sker återbetalning till huvudresenären. Avbokar du din paketresa och har tecknat separat avbeställningsförsäkring (Allianz) eller annan försäkring gäller dess försäkringsvillkor.

3.2.10 Resenär som tecknat avtal om TUIs Av- och Ombokningsskydd har rätt att avbeställa resan enligt 3.2.10-3.2.16 utan annan kostnad än serviceavgiften om 200:- per person.

3.2.11 Vid avbokning av enstaka resenärer i rum/lägenhet är det en förutsättning att samtliga i rummet/lägenheten har TUIs Av- och Ombokningsskydd för att kvarvarande resenärer skall undvika rumstillägg. Om inte, kan vid avbokning av enstaka resenär/resenärer i rummet/lägenheten ett rumstillägg krävas av kvarvarande resenär/resenärer. Tillägget varierar från hotell till hotell.

3.2.12 Avbeställning får ske 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 1.1.1 drabbas av allvarlig sjukdom, försämrat sjukdomstillstånd eller olycksfall och denna händelse är av sådan art, att resenären inte rimligen kan genomföra resan.

3.2.13 Avbeställning får ske om annan händelse drabbar resenären efter det att avtalet blivit bindande enligt punkt 1.1.1 och om händelsen är av så ingripande karaktär för resenären att det inte är rimligt att kräva att resenären ska genomföra resan. Resenären ska 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.

3.2.14 Avbeställning får ske om person med vilken resenären gemensamt beställt resan avbeställer sin resa med stöd av punkterna 3.2.12-3.2.13 och det är oskäligt att resenären ska genomföra resan utan den andra personens sällskap.

3.2.15 Resenären ska avbeställa omgående efter det att anledningen till avbeställning uppkommit och senast före incheckning på flygplatsen då resan anses vara påbörjad. Grunden för avbeställningen ska på tillförlitligt sätt styrkas med intyg från tredje part och uppfylla samtliga krav under punkterna 3.2.12-3.2.13.

3.2.16 Resenär som avtalat om gemensam inkvartering med annan resenär/andra resenärer som avbeställt resan med stöd av punkterna 3.2.12-3.2.14 skall erhålla inkvartering av samma standard som enligt avtalet på avtalat eller likvärdigt hotell/anläggning, i rum/lägenhet som är storleksmässigt anpassad till kvarstående antalet resenärer utan extra kostnad. Kan någon sådan inkvartering inte tillhandahållas skall inkvarteringen ske enligt avtalet utan ytterligare kostnad för resenären. En förutsättning för att kostnadsfri "Bo kvar garanti" skall gälla är att samtliga på bokningen valt att köpa TUIs Av- och Ombokningsskydd.

3.2.17 Resenär som tecknat avtal om separat avbeställningsförsäkring (Allianz) följer vid avbokning det separata försäkringsavtalet.

3.2.18 Separata avbeställningsvillkor (såsom avtal) tillämpas för exempelvis utflykter, aktiviteter, entré, andra biljetter och upplevelser, som förbeställts på www.tui.se hos den av

TUIs samarbetspartners utanför/eller inom TUIs koncern och som i samband med beställningen framgår är en partner. Arrangör och avbeställningsmöjlighet framgår i dess avtal som återfinns i dess bokningsdialog i samband med bokning, vilka vi hänvisar till.

Har bokningen skett hos ett företag utanför paketresearrangören TUI Sverige AB krävs det att också avbokning sker till ett och samma företag vilket framgår i bokningsdialogen och/eller bokningsbekräftelsen.

4. RESENÄRERNES 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 till exempel vara att transportföretaget eller annan som arrangören anlitat enligt gällande regler ska godta bytet av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen. Underrättelse som gjorts senast sju dagar före avresan anses alltid gjorts i skälig tid.

4.1.1 Överlåtelse av paketresa med reguljärflyg är vanligtvis inte genomförbar då biljetterna ej är ombokningsbara och därför strikt personliga och inte möjliggör en överlåtelse.

4.2 Arrangören får ta ut en skälig avgift för överlåtelsen. Avgiften får inte överstiga kostnaderna som överlåtelsen medför för arrangören. Arrangören skall visa hur kostnaden beräknats.

4.2.1 Vid överlåtelse av paketresa med charterflyg tas en serviceavgift ut om 500:- per person. Reguljära flygbiljetter är vanligtvis inte möjliga att överlåta. För det fall ett reguljärt flygbolag väljer att ge möjligheten till en överlåtelse förbehåller vi oss rätten att debitera den faktiska kostnaden för överlåtelsen enligt respektive reguljärflygbolags givna information/villkor med tillägg för serviceavgiften om 500:- per person.

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 kostnaderna som överlåtelsen medför.

5. ÄNDRINGAR FÖRE RESAN

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 i 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.

5.1.1 Eventuella ändringar (t ex tidtabellsändring) meddelas per telefon, e-post, brev eller SMS till Huvudresenären som genom avtalet förbinder sig att underrätta övriga resenärer på bokningen om aktuell förändring. Det är därför särskilt viktigt att de uppgifter som lämnas är korrekta och uppdateras för det fall detta är aktuellt innan tiden för avresan.

5.1.2 Arrangören förbehåller sig rätten innan avtal träffas med resenären vidta ändringar av uppgifter i web och/eller broschyr. Arrangören förbehåller sig också rätten att sedan avtal ingåtts företa ändringar av avtalsvillkoren för viss resa i enlighet med 5.1.

5.1.3 Flygbolag, och därigenom researrangör, äger rätt att byta flygplanstyp och flygbolag för den bokade resan utan att förändringen är att anse som en väsentlig del av paketresan eller ett avtalsbrott. Ej heller anses förändringen påverka resans kvalitet i den omfattningen att förändringen är ersättningsberättigad då flygresan ses som en genomförd transport. Förändringar av denna typ kan komma att ske sent inpå avresan. Om förändringen innebär

att någon förbokad facilitet ej kan erhållas (ex. seating, förbeställd måltid) återbetalas dessa av arrangören förutsatt att faciliteterna bokats av TUI.

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:- 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 motivering till ändringen och en uträkning.

5.2.5 Priset får inte höjas och behöver heller inte 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. Isåfall behöver heller inte arrangören sänka priset enligt 5.2.3

5.2.7 Prisgaranti gäller för paketresor med charterflyg från dess att anmälningsavgiften är betald. För paketresor med reguljärflyg gäller prisgarantin när slutlikviden har betalats. Prisgarantin gäller inte för nya eller höjda skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan. Prisgarantin är ömsesidig. Skulle kostnaden för resans genomförande minska innan avresan, kan resenären inte påräkna prissänkning.

5.3 Resenärens rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift

5.3.1 Om resenären vill säga upp avtalet på grund av väsentlig ändring, till exempel 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 sades 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 det oundvikliga och extraordinära händelser på resmålet eller i dess omedelbara närhet. Med oundvikliga och extra ordinära 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 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 en sådan allvarlig karaktär som ovan angivits skall 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 det 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 avhjälper felet kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.1.1 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.

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 avhjälpt 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.

6.2.5 För det fall en plötsligt uppkommen förändring tillstöter vid avresa med paketresa med reguljärflyg (eller under pågående paketresa med reguljärflyg) skall i första hand transportören, det vill säga det aktuella flygbolaget, kontaktas för att få en lösning presenterad och i andra hand arrangören TUI. Vid förhinder eller hastigt uppkommen förändring har flygbolaget en lösning att presentera och vanligen kontaktas resenären i dessa fall direkt av flygbolaget. Är förändringen mycket hastigt påkommen inpå avresa och av omfattande karaktär förväntas det att resenären själv ställer sig i kontakt med flygbolaget på plats för att få sin personliga lösning tillgodosedd innan egna beslut fattas.

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 tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänster som ingår i paketresan, eller om felet beror på oundvikliga och extraordinära händelser.

7.2.1 För dig som bokar en skidresa genom TUI gäller ansvarsbegränsning. TUI inte kan hållas ansvariga för outnyttjade semesteraktiviteter såsom exempelvis oanvända liftkort, evenemang eller liknande på grund av stängning av skidområde/t, liftsystem eller delar av detsamma som exempelvis kan bero på lavinfara, lavin, för lite eller för mycket snö, vind eller allmänt dåligt väder. Begränsningen innebär att någon kompensation ej kan påräknas, ej

heller kan hävning av paketresans resterande delar åberopas. TUI avråder från all åkning utanför markerad pist och rekommenderar Allianz särskilda sportreseförsäkring som kan bokas i samband med bokning av resa.

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 resenärerna inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättats om att resan ställts in.

- 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 före avresa om resan varar kortare än 2 dagar

7.4.1 Enligt ovan punkt 7.4 äger arrangören rätt att utan utgivande av skadestånd ställa in resan om färre personer än ett visst angivet minimiantal resenärer anmält sig till resan och resenären skriftligen informerats i enlighet med punkt 7.4. Om en resa som arrangören har rätt att ställa in ingår i en serie av resor, har arrangören rätt att häva även andra resor som ingår i samma serie under förutsättning att meddelande sker så snart som möjligt. De minimiantal som gäller för resor i aktuellt avtal är följande:

Vid resa med flyg:

Researrangören äger rätt att ställa in resan om inte samtliga i a) – d) nedan angivna minimiantal är uppfyllda i enlighet med punkt 7.4.

a) Flygplanstyp med minimiantal: B737-300: 133, B737-500: 117, B737-700: 133, B737-800: 173, B747: 405, B757: 210, B767-300: 170, B787-8: 150, B787-9: 170, MD-83: 152, A320: 159, A321: 189, A330: 324. Vid resa med andra flygplanstyper än ovan nämnda, används flygplanstyp av liknande storlek för beräkning av minimiantal.

b) 50 resenärer till det resmål som finns angivet på resenärens bokningsbekräftelse.

c) 50 resenärer till varje inkvarteringsalternativ på den flygdestination som finns angiven på resenärens bokningsbekräftelse.

d) 15 resenärer till resa bestående av fasta utflyktskombinationer.

Vid resa med buss: 30 resenärer.

Vid resa med båt: 50 resenärer

Vid resa med tåg: 15 personer. A-330-300 360 resenärer, A-321 191 resenärer

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 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 tidpunkt då resenären reklamerat om ett sådant meddelande hade inneburit att arrangören kunder ha avhjälp felet.

8.1.1 Eventuellt klagomål ska omgående framföras under vistelsen till TUIs personal på resmålet för möjlighet till åtgärd. Om resmålet ej har personlig guideservice anmäls klagomålet under resan till TUIs Service Centers online guider. Det är en förutsättning att anmälan skall ha skett till TUIs guider på plats för att i efterhand ha rätten att reklamera sin eventuella kvalitetsbrist då målet alltid är att tillrättalägga direkt på plats.

8.1.2 Har kvalitetsbristen ändå inte fått sin lösning på plats används TUIs reklamationsformulär som återfinns på www.tui.se reklamation för snabbast handläggning. Det finns även möjlighet att maila till TUI men handläggning och registrering sker i sådant fall manuellt varför längre handläggningstid tas i anspråk qualityaftertravel@tui.se.

8.1.3 Rör din reklamation försenat, inställt flyg eller nekad ombordstigning ska du snarast men senast 2 månader efter händelsen kontakta aktuellt flygbolag. Se www.tui.se för kontaktuppgifter till respektive flygbolag.

Ha som regel att genast ta kontakt vid reklamation. Är ditt bagage försvunnet eller skadat skall det t ex reklameras omedelbart. Se mer på respektive flygbolags hemsida eller www.tui.se för vägledning. Vid förlorat bagage är nödvändigt att direkt vid ankomst på flygplatsen upprättar en så kallad PIR rapport tillsammans med representant för aktuellt flygbolag eller flygplatsrepresentant om det egna flygbolaget saknar enskild representation.

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 tillhandahålls av arrangören.

9.3.5 För inkvartering gäller att endast den resenär som beställt och avtalat om inkvartering får bo i avsett rum oavsett om där finns en tom säng till förfogande.

9.4 Avvikande från researrangemanget

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

9.4.1 Vid avvikelse enligt punkt 9.4 sker ingen återbetalning av de delar av resan som inte utnyttjats.

9.4.2 Resenärer som avviker från sitt bokade researrangemang, reser på egen hand eller på "Endast Flyg" är skyldiga att kontakta researrangören vid ankomsten till resmålet för att

inhämta kontaktuppgifter för att själva kontrollera återresetiden för hemresan. Resenärer som reser på charterflyg skall i dessa fall kontakta arrangören senast 24 timmar innan angiven återresetid för kontroll av uppgifter om hemresan. Resenären ansvarar för att efter det hålla sig uppdaterad om flygtiderna ändras, t ex vid en flygförsejning. Resenärer som reser på paketresa med reguljärflyg säkerställer sina återresetider med dess flygbolag. Kontaktuppgifter finns på www.tui.se.

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 uppsåtligen eller av oaktsamhet från resenärens sida.

10.1 Assistans och/eller hjälp enligt punkt 10 kan ske i form av personligt stöd, hjälp via lokal samarbetspartner eller stöd via TUI Service Centers personliga- eller online guider beroende på omständighet som sådan och resans beskaffenhet. Som kund ansvarar du själv för kostnader vid eventuella specialarrangemang.

11. TVISTLÖSNING

11.1 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, eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform <http://ec.europa.eu/odr>.

11.1.1 Reklamation av upplevd kvalitetsbrist skall skriftligen ske senast två månader efter hemkomst från resan i webformulär som återfinns på www.tui.se under reklamation.

12. TILLÄGGSARRANGEMANG

När så anges i web eller i specialbeställning, kan extra prestationer såsom exempelvis särskild inkvartering, utflykter, måltider, kvällsevenemang, barnklubbar erhållas mot tillägg. Vid avbeställning av tilläggsarrangemang gäller, om inte annat anges, villkoren under punkt 3 i resevillkoret. Om dessa extra prestationer ej kan erhållas återbetalas erlagt tillägg.

13. BAGAGE

13.1 Bagagerestriktioner

Det är inte tillåtet att checka in värdesaker eller stöldbegärligt gods som till exempel elektronisk utrustning, kameror, datorer, smycken, kontanter etc. Av säkerhetsskäl är farligt gods förbjudet att medföra ombord eller i incheckat bagage. Det som bland annat klassas som farligt gods är t ex vapen av olika slag, komprimerade gaser, frätande och brännbara ämnen, målarfärg, fyrverkerier samt gifter och substanser som innehåller bakterier eller virus. Läs mer om farligt gods, förbjudna föremål och övriga bagageregler under flyginformation på respektive flygbolags hemsida. Är du osäker på detta eller vilken bagagefrivikt som tillåts se www.tui.se under flyginformation.

För egen säkerhets skull skall medicin alltid placeras i handväska/handbagage.

13.2 Incheckat bagage

Incheckat bagage ingår inte i resan om det inte särskilt anges vid bokningstillfället. I bokningsdialogen framgår information om bagagefrivikt och incheckat bagage, övrig information under www.tui.se flyginformation.

14. PERSONUPPGIFTER

När du beställer en resa eller andra tjänster på webben, per telefon eller vid besök hos en resebyrå eller någon av våra ombud kommer de personuppgifter du lämnar, såsom bl.a.

namn, resmål, önskemål om specialkost och särskild information om ditt hälsotillstånd inför resan, att behandlas av TUI Sverige AB och i förekommande fall av andra bolag inom TUI-Group. Dina personuppgifter kan även komma att behandlas av TUI:s samarbetspartners inom resebranschen, t ex flygbolag, hotell, lokala samarbetspartners på resmålet samt av TUI anlitande leverantörer av administrativa tjänster samt systemtjänster. Beroende på var ditt resmål är beläget kan dina personuppgifter komma att behandlas utanför EU och Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES).

Vi kommer även att behandla nödvändiga personuppgifter som du lämnar om personer i ditt resesällskap. Om du vid beställningen av resan lämnar personuppgifter om andra personer måste du vara säker på att dessa personer samtycker till det och att du har tillåtelse att lämna uppgifterna. Om lämpligt bör du även försäkra dig om att dessa förstår hur deras personuppgifter kan komma att användas av oss.

TUI Sverige AB är personuppgiftsansvarig för behandlingen av de personuppgifter vi samlar in från dig. Bolaget TUI Nordic Holding AB har dock ett övergripande ansvar för hela den nordiska koncernens verksamhet och utövar ett dominerande inflytande över de nordiska bolagen. TUI Sverige AB och TUI Nordic Holding AB har därigenom ett gemensamt personuppgiftsansvar. TUI Sverige AB är dock din huvudkontakt och det är till oss du vänder oss för frågor och för att utöva dina rättigheter.

Vi kan även komma att behandla dina personuppgifter för att tillhandahålla erbjudanden och annan marknadsföring till dig. Du kan närsomhelst avregistrera dig från att motta sådan marknadsföring genom att kontakta oss.

TUI utför all behandling av personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning. Vi är måna om din integritet och vill vara transparenta med hur dina personuppgifter behandlas. Dina personuppgifter tillhör dig. Vi ber dig därför att ta dig tid att läsa igenom hela vår Personuppgiftspolicy där all information om personuppgiftsbehandlingen och dina rättigheter framgår www.tui.se/om-tui/integritet-och-sakerhet/personuppgifter/ Du kan även kontakta oss via följande kontaktuppgifter vid frågor kring denna personuppgiftspolicy: TUI Sverige AB org. nr. 556211-6615, Söder Mälarstrand 27, 117 85 Stockholm. Tel: 08-720 72 00, E-post för frågor rörande personuppgifter: dpo@tuinordic.com.

15. FÖRBEHÅLL OM ÄNDRINGAR

TUI reserverar sig för korrekturfel i denna publikation.