

Alminnelige vilkår for pakkereiser

Nedenstående Alminnelige vilkår for Pakkereiser er utarbeidet av Virke Reise Utland og Forbrukertilsynet.

Vilkårene gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Lov om Pakkereiser av 15.06.2018, § 6.

Vilkårene er utformet i.h.t. Lov om Pakkereiser ("Pakkereiseloven") og Barne- og Familie-departementets forskrifter til loven, ("Forskriftene") og supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene.

Vilkårene regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

De reisevilkår som angis med kursiv skrift er spesielle vilkår for TUI-gruppen og kompletterer «Alminnelige vilkår for pakkereiser». De spesielle vilkår for TUI-gruppen er oppdatert 19. mars 2025.

Kjøp av kun flytransport/flybilletter hos TUI går ikke inn under "Lov om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer". TUIs nedenstående betalingsbetingelser og avbestillingsregler er dog gjeldende.

1. AVTALENS INNGÅELSE OG BETALINGSVILKÅR

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling.

Avtalen inngås og blir bindene for partene når arrangøren skriftlig har bekreftet bestillingen og den reisende har betalt depositumet og/eller hele reisens pris – innen den frist som er satt og på den måten som er avtalt.

Arrangøren kan kreve innbetaling av depositum ved bestilling eller før en avtalefestet forfallsdato. Depositumet skal betales på den måte som avtales og innen den frist som er satt.

Er det avtalefestede beløpet ikke kommet på arrangørens konto 2 dager etter forfall, kan arrangøren heve avtalen med mindre kunden kan dokumentere at betaling er skjedd innen forfall.

Restbeløpet skal forfalle ikke tidligere enn 35 dager før avreise. Dersom arrangøren har betalingsforpliktelser ovenfor underleverandører som forfaller tidligere enn 35 dager før avreise, kan restbeløpet forfalle tidligere. Arrangøren skal kunne dokumentere en slik forpliktelse. Det må gis klare og tydelig opplysninger før bestilling om tidspunktet restbeløpet forfaller på.

Dersom slik informasjon ikke gis på en klar og tydelig måte ved bestilling, er kunden likevel ikke forpliktet av arrangørens avvikende betalingsfrister. Betaling skal da ikke forfalle tidligere enn 35 dager.

Den ansvarlige for bestillingen, innbetaling etc., er den person som står i adressefeltet på bestillingsbekreftelsen og billett – hovedreisende. Depositum må være innbetalt senest 1 døgn etter bestillingstidspunktet. Restbeløpet forfaller 35 dager før avreise.

Betalingsvilkårene kan variere mellom en pakkereise med charterfly og en pakkereise med rutefly. For pakkereiser med rutefly kan både depositumet og restbeløpet forfalle tidligere. Betalingsfristene vil bli gitt i bestillingsdialogen – før avtalen inngås.

I forbindelse med kampanjer forbeholder TUI seg retten til å kreve full betaling ved bestilling av reisen selvom det er mer enn 35 dager til avreise. Betalingsbetingelser vil fremgå ved bestilling av reisen.

Bestilling

Den som bestiller reisen, oppretter en personlig konto med innlogging på tui.no for at kunne administrere bestillingen (myTUI). Bestillingen bekreftes per e-post med vedlagt bestillingsbekreftelse, beskrivelse av hotellet og TUIs fullstendige reisevilkår, til e-postadressen som ble oppgitt ved bestilling av reisen. Informasjon om reisen finnes også ved å logge inn på den personlige myTUI-kontoen.

Bestilleren av reisen er forpliktet til å kontrollere alle opplysninger i bekreftelsen, som er sendt per e-post, og gjøre TUI oppmerksom på eventuelle feil så snart som mulig.

Billetter

Pakkereise med charterfly

Tidligst 25 dager før avreise vil det bli sent en e-post med TUI-billetten. Denne vil også være tilgjengelig på myTUI.

Pakkereise med rutefly

Tidligst 25 dager før avreise vil det bli sendt en e-post med TUIs reisedokument som viser ruteflyselskapets bestillingsreferanse (PNR) og opplysninger om hotellet. Reisedokumentet er også en bekreftelse på hotellreservasjonen og vises frem på forespørsel ved innsjekking på hotellet.

Det er ikke nødvendig med en separat flybillett. Ruteflyselskapets bestillingsreferanse (PNR) eller pass benyttes ved innsjekking. Alle detaljer vedrørende flyreisen finnes på flyselskapets egen hjemmeside ved å skrive inn bestillingsreferansen (PNR).

Den reisende bør ta med seg billetten/reisedokumentet på reisen enten i digital eller trykt versjon.

1.1 SÆRSKILT TILLEGG FOR PAKKEREISE MED RUTEFLY, SOM INNEHOLDER FLYVNING MED RYANAIR

Dette særlige tillegget gjelder også for flyselskap som flyr på vegne av Ryanair i såkalt, codeshare. Øvrige vilkår følger TUIs alminnelige vilkår for pakkereiser med rutefly.

1.1.1 Flybestillingen skal bekreftes hos Ryanair

Når bestillingen av pakkereisen er gjennomført og betalt hos TUI, blir du automatisk sendt direkte til Ryanairs hjemmeside for å bekrefte flybestillingen. Vennligst klikk og bekreft i henhold til instruksjonen innen 15 minutter. Mer informasjon om dette finnes også på TUIs betalingsside.

1.1.2 Særskilt innsjekkingsprosedyre for Ryanair

Du som flyr med Ryanair, må gjøre en digital innsjekking (må sjekke inn digitalt) i god tid før avgang via din Ryanair-konto eller APP. På den måten unngår du dyre innsjekkingskostnader. Se innsjekkingstider og annen informasjon om Ryanair på: <https://www.tui.no/reise-med-tui/flyinformasjon/pakkereise-rutefly/>.

1.1.3 Reisende med Ryanair og barn i alderen 2–11 år

Hvis en bestilling inkluderer et barn (2-11 år), vil den angitte prisen automatisk og obligatorisk inkludere forhåndsbestilte seteplasser ved siden av hverandre for barnet og en voksen per barn.

1.1.4 Personlig konto hos Ryanair

For å kunne gjennomføre reisen som avtalt med TUI, må du som hovedreisende opprette en personlig konto hos Ryanair. Her foretar du eventuelle tilleggsvalg og fremfor alt, innsjekking på flyreisen.

1.1.4a Navneendring

Korrigerer av noen mindre stavefeil i navn kan gjøres via din personlige Ryanair-konto. TUI må samtidig informeres, slik at de korrekte opplysningene er tilgjengelige for alle parter før avreise. Ingen øvrige endringer av flyreisen er tillatt i direkte kontakt med Ryanair.

1.1.4b Tilvalg hos Ryanair

Via din personlige Ryanair-konto kan du kjøpe ekstra tilvalg som Ryanair tilbyr. Tilvalg som ekstra bagasje og seter betales direkte til Ryanair, og det er ikke nødvendig å informere TUI om dette.

1.1.4c Ved endring av flyreisen

Ved en eventuell flyendring er det ditt personlige ansvar som hovedreisende å alltid først kontakte TUIs kundeservice, før du aksepterer endringen. Det må gjøres for å sikre at pakkereisens øvrige innhold også kan endres og stemmer overens med flyendringen fra Ryanair.

Hvis en endring/ombooking av flyreisen skjer direkte mellom deg som hovedreisende og Ryanair, skjer dette utenfor avtalen med TUI, og din avtale med TUI betraktes derfor som avbrutt uten noen form for tilbakebetaling. Dette gjelder uavhengig av om du selv endrer flyreisen, eller om Ryanair kontakter deg direkte angående en endring i tidtabellen eller en alternativ flyreise. Gjør det til en vane, kontakt alltid din reisearrangør TUI, hvis du er i tvil om noe ved din bestilling.

2. HVA SOM OMFATTES AV AVTALEN

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

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

Ut- og hjemreise må foretas i overensstemmelse med billetten. Hvis du ikke har benyttet utreisen på charterfly tur/retur billetten din, men fortsatt ønsker å benytte hjemreisen, så ber vi deg om å kontakte TUI kundeservice fortest mulig, for å sikre at det pågjeldende lands regler tillater dette.

Vær oppmerksom på, at hvis din utreisebillett med rutefly ikke blir benyttet, så vil din hjemreisebillett automatisk bli annullert i henhold til flyselskapets vilkår.

Vi tar forbehold om eventuelle trykk- og korrekturfeil.

3. REISENS PRIS

3.1. Prisen

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. Skal turistskatt e.l. betales direkte på reisemålet skal det opplyses om at dette vil tilkomme.

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 pakkereisen.

Tillegg eller rabatter knyttet til reisen eller slike valgfrie tilleggsytelser eller spesifikasjoner, skal tydelig fremgå i arrangørens prisoversikt / prisspesifikasjon.

Prisen for eventuell avbestillingsbeskyttelse og/eller reiseforsikring kommer i tillegg til pakkereisens pris og omfattes ikke av bestemmelsene i dette punkt. Det samme gjelder for eventuell tilslutningsreise eller landarrangementer som ikke er en del av pakkereisen.

Innsjekket bagasje er **ikke** inkludert i reisens pris, med mindre det er oppgitt ved bestilling. Informasjon om bagasjevekt og innsjekket bagasje fremkommer i bestillingsdialogen. For mere informasjon, se: <https://www.tui.no/reise-med-tui/flyinformasjon/bagasje>

Ved visse type reiser, og da særlig reiser med rutefly, finner du overnevnte ved å logge deg inn på «myTUI» på www.tui.no.

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. Kunden skal gis en begrunnelse for og en beregning av prisøkningen. 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 etter, utvikler seg i kundens favør, jf. Pakkereiselovens § 19 jf. 20.

Varselet om prisøkning må være meddelt kunden senest 20 dager før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Kunden kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favør grunnet omstendigheter som inntreffer senere enn 20 dager før avreise.

En prisøkning på mer enn 8% av den avtalte kjøpesum gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg.

I varselet om prisøkning etter ovenstående bestemmelser, skal arrangøren sette en rimelig frist for kundens rett til å heve kjøpet uten kostnader for seg. Fristen kan ikke settes til kortere enn tre virkedager.

TUI tar forbehold om å endre priser og ytelser etc. som er beskrevet på www.tui.no eller kunngjort på annen måte. Prisendringer kan skje dersom det i tiden mellom avtaleinngåelse og avreise skjer endringer i transportomkostninger, herunder brennstoffpriser, skatter, avgifter eller gebyrer knyttet til bruk av lufthavner, veier, havner eller endrede valutakurser. Den reisende har tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene TUI forbeholder seg rett til å justere opp etter, utvikler seg i den reisendes favør, jf. Pakkereiselovens § 19 jf. 20.

TUI prisgaranti

Prisgarantien gjelder for pakkereiser med charterfly når depositum er betalt. For pakkereiser med rutefly gjelder prisgarantien når hele reisen er betalt. Prisgarantien gjelder **ikke** nye eller økte skatter, avgifter eller gebyrer på tjenester inkludert i reisen. Prisgarantien er gjensidig. Skulle kostnaden for reisen reduseres før avreise, får den reisende ikke prisavslag.

3.2. Depositum

Arrangøren kan fastsette et rimelig depositum den reisende skal betale.

TUIs depositum er kr 2000,- per person for pakkereiser innen Europa. For pakkereiser utenfor Europa er depositumsbeløpet kr 4000,- per person.

Der arrangøren kan dokumentere at bestillingen medfører spesielle økonomiske forpliktelser før reisen starter, f.eks. pakkereiser knyttet til rutefly med tilhørende betalingsforpliktelser for arrangøren, hoteller med krav til ikke refunderbar forskuddsbetaling eller spesielle landarrangement (utflukter, kurs etc.) som er en del av pakken, men hvor arrangøren ikke har krav på refusjon ved avbestilling av landarrangementet, kan depositumet økes med dette dokumenterte beløpet.

Reiser med rutefly: For pakkereiser med rutefly vil depositumsbeløpet være synlig i bestillingsdialogen – før avtalen inngås. Hva du skal betale og når, vil alltid være synlig ved bestilling av reisen.

4. SÆRLIGE FORHOLD KNYTTET TIL AVTALEN

4.1. Avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring

Arrangøren eller formidler skal opplyse kunden om adgangen til å tegne en egen avbestillingsbeskyttelse eller en avbestillingsforsikring fra et forsikringsselskap, sammen med selve pakkereisen, som sikrer kunden rett til å kreve seg løst fra kontrakten ved plutselig og alvorlig sykdom hos seg selv eller noen i hans nærmeste familie, eller noen han reiser sammen med, eller andre uventede og alvorlige hendelser, se nærmere bestemmelser om dette i pkt. 5.3.

Arrangøren skal videre opplyse kunden om hans adgang til å tegne reiseforsikring hos formidler eller arrangør, evt. hos et forsikringsselskap, dvs. forsikring for tap/skade på reisegods etc. og for dekning av lege utgifter og evt. hjemsendelse ved ulykke/sykdom. Kunden skal opplyses om nødvendigheten av å medbringe Europeisk Helsetrygdkort dersom slik reiseforsikring ikke tegnes.

Dersom avtalen om kjøp inngås kort tid før avreise, skal informasjonen etter foregående ledd gis i den utstrekning det er praktisk mulig.

Er avbestillingsretten en integrert del av arrangørens standard betingelser, plikter han å gjøre kunden tydelig oppmerksom på dette.

Reisende som velger en pakkereise med charterfly, har mulighet til å bestille TUI sin endrings- og avbestillingsbeskyttelse. Vi tilbyr Allianz avbestillingsbeskyttelse til pakkereiser med rutefly. Hvilken forsikring som er tilgjengelig for din reise, vil fremgå i bestillingsdialogen, se også www.tui.no. Så snart en av nevnte beskyttelser er betalt, trer den i kraft og kan ikke avbestilles eller tilbakebetales.

Ytterligere informasjon om fordeler og vilkår om TUI sin endrings- og avbestillingsbeskyttelse og Allianz avbestillingsforsikring på rutefly - finner du på www.tui.no

Reiseforsikring

TUI er formidler av forsikringsselskapet Allianz. Informasjon finner du her: <https://www.tui.no/reise-med-tui/betaling-og-billetter/reiseforsikring/>

4.2. Innreisebestemmelser

Arrangøren/formidler skal før avtalen inngås gi kunden generelle opplysninger om hvilke pass og visumkrav som gjelder det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene. Det skal så langt det er mulig også opplyses om omtrent hvor lang tid det tar å få visum.

Generell informasjon om pass og visum er tilgjengelig på www.tui.no under «Å REISE MED OSS», Pass og visum.

Den som foretar en bestilling for andre plikter å gi korrekte og utfyllende informasjon om sine medreisende. 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 i vesentlig grad påvirker muligheten for gjennomføringen av reisen.

Reisende med utenlandsk pass fra land utenfor EU/EØS-området, skal gis anvisning om hvor man kan innhente de nødvendige opplysninger dersom arrangør/formidler ikke selv er i stand til å innhente slike.

Den reisende plikter å gi korrekte informasjon iht. de krav de enkelte lands myndigheter måtte sette som betingelse for innreise.

Dersom myndighetene i innreiselandet presenterer nye krav til personlige opplysninger ved innreise eller andre formkrav etter at reisedokumentene er utstedt, skal reisearrangør/formidler gi kunden beskjed om dette i den utstrekning det er mulig.

4.3. Helseopplysninger

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

4.4. Informasjon vedrørende transport

Reisearrangøren plikter å opplyse hvilke flyselskap som utfører de forskjellige transportdelene av reisen. Ved endring av flyselskap etter reisen er kjøpt, skal melding gis så snart som praktisk mulig og senest ved innsjekking/ombordstigning. Ved pakkereiser som benytter rutefly, skal arrangøren gi melding om skifte av ruteflyselskap der dette er mulig.

4.5. Andre forhold

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

Billettavgift

TUI tar en billettavgift per bestilling dersom du vil ha bestillingsbekreftelsen og billetten tilsendt i posten. Du unngår avgiften når du selv skriver ut bestillingsbekreftelsen og billetten fra www.tui.no, «myTUI».

TUI har stilt lovpliktig garanti til Reisegarantifondet:

Reisegarantifondet

Boks 1807 Vika, 0123 Oslo

e-post: firmapost@rgf.no

Telefon: 51 85 99 40

18 års grense for kunder som reiser alene

Kunder som ikke har fylt 18 år ved utreisedato og som ønsker å reise uten foreldre, foresatte eller andre personer over 18 år til ett av TUIs reisemål, plikter å opplyse om dette ved bestilling og innhente skriftlig bekreftelse av foreldre eller foresatte. Skriftlig bekreftelse skal sendes til TUIs kundesenter (attest@tui.no) i god tid før avreise.

Bekreftelsen skal også medbringes til avreiseflyplass i Norge og forevises ved innsjekking. TUI påtar seg ikke ansvar for kunder som ikke overholder informasjonsplikten og som ikke kan forevise gyldig bekreftelse fra foreldre eller foresatte. Skjema finner du her: <https://www.tui.no/reise-med-tui/reise-med-barn/barnunge-som-reiser-alene/>

5. KUNDENS RETT TIL Å AVBESTILLE ELLER Å OVERDRA REISEN

5.1. Avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakkereisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette, *innenfor et tidsrom på 14 dager før pakkereisens start*, konstateres uunngåelige eller ekstraordinære omstendigheter som krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte og som vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen eller transporten av kunden til reisemålet.

Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, og de innebærer en reell risiko for kunden. Krav om refusjon av ytelser som ikke er en del av pakkereisen må, dersom betaling for slike ytelser allerede er viderefremmet fra arrangøren til den aktuelle tjenesteleverandøren, rettes til den aktuelle tjenesteleverandøren på avtalerettslig grunnlag.

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

5.2. Avbestilling mot vederlag

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr.

- *Ved avbestilling tidligere enn, og t.o.m. den 15. dagen før avreisedatoen, gis det refusjon av det innbetalte beløpet minus depositumets størrelse og minus eventuell avbestillingsbeskyttelse. Depositumets størrelse er på kr 2000,- pr. person for reiser innen Europa, og kr 4000,- pr. person for reiser utenfor Europa.*

- *Ved avbestilling fra og med den 14. dagen til avreisedato eller utelatt fremmøte gis det ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper.*

Flyselskapene kan i noen tilfeller beregne et gebyr for slik refusjon. Dersom arrangøren krever tilbake skattene og avgiftene på vegne av kunden, kan det i tillegg beregnes et rimelig gebyr for dette. De samlede gebyrene skal uansett ikke overstige gebyret for navneendring i billetten.

Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, eksempelvis der arrangørens rett til refusjon fra sine underleverandører er begrenset, kan arrangøren sette avvikende betingelser fra ovenstående refusjonsregler.

Kundens avbestillingsrett kan uansett ikke begrenses i større grad enn arrangørens rett ovenfor sine underleverandører.

De individuelle refusjonsreglene må være lett forståelige og må gis på en klar og tydelig måte før bestilling. Dersom slik informasjon ikke gis på en klar og tydelig måte ved bestilling og arrangøren ikke kan sannsynliggjøre at slik informasjon er gitt før bestilling, er kunden likevel ikke forpliktet av arrangørens avvikende regler. Avbestilling følger da de ovenstående refusjonsreglene.

*I tillegg til ovenstående gjelder følgende ved en **pakkereise med rutefly**:*

Pakkereiser med rutefly er underlagt særlige restriksjoner, der betyr, at flybilletterne som utgangspunkt ikke kan refunderes. Kostnaden for å avbestille en pakkereise med rutefly vil alltid være **minst depositumet**. Jo senere pakkereisen avbestilles, jo høyere bliver omkostninger. Informasjon om det aktuelle/konkrete avbestillingsgebyr blir gitt i bestillingsdialogen – før avtalen inngås.

Det er ingen refusjon ved avbestilling etter at det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter, eller utelatt fremmøte ved avgang.

Vær oppmerksom på, at det totale beløpet for flyavgifter inkluderer ulike skatter, avgifter og kostnader, og mange av disse refunderes ikke selv om reisen avbestilles. De refunderbare skattene, avgiftene og kostnadene blir kun betalt tilbake på forespørsel, om prisen av reisen er betalt i sin helhet.

Navnendring på en pakkereise med rutefly medfører et administrasjonsgebyr på kr 500,- per person, i tillegg til kostnaden respektive flyselskap har fastsatt – dersom de godkjenner endringen.

Ruteflyselskapene kan pålegge reisearrangøren å utstede flybilletter i god tid før avreise. Når en flybillett er utstedt, har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet.

For pakkereiser med rutefly, der den reisende har tegnet separat avbestillingsforsikring med Allianz, er det denne forsikringsavtalen som skal følges ved avbestilling.

Dersom kundens bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger 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, skal arrangøren refundere den forholdsmessige andelen av den avtalte/betalte prisen til de som avbestiller, og kreve inn eventuell merpris som følge av bortfall av rabatter knyttet til gruppens størrelse, fra de gjenværende deltagerne.

Avbestillingsvilkår for andre bestilte og bekreftede reisetjenester utenfor pakkereisen

Avbestillingsvilkårene for utflukter, aktiviteter, entré og andre billetter og opplevelser, som kan forhåndsbestilles på tui.no, og som gjøres via TUIs samarbeidspartnere utenfor eller innenfor TUI-gruppen, fremkommer i forbindelse med bestillingen og i bestillingsbekreftelsen. I forbindelse med andre tjenester, som bestilles fra TUIs samarbeidspartneres nettsider, gjelder samarbeidspartnerens egne avbestillingsvilkår, som opplyses om samtidig med bestillingen av disse.

5.3. Ved plutselig og alvorlig sykdom eller ulykkeshendelse - frivillig avbestillingsbeskyttelse.

Kontrollér din bestillingsbekreftelse/billett for å se om du har avbestillingsbeskyttelse via Allianz eller TUIs egen avbestillingsbeskyttelse.

Avbestiller du din pakkereise med rutefly og har tegnet avbestillingsforsikring gjennom Allianz, er det forsikringsvilkårene til Allianz som er en del av avtalen. Vilkårene finner du under «myTUI» på www.tui.no

Har kunden tegnet 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.

Avtalen om TUIs endrings- og avbestillingsbeskyttelse er bindende i avtaleperioden.

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, ulykkesskade 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. Likestilt 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 ansvaret 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 avbestillingsårsaken må fremlegges senest 1 måned etter at avbestillingen ble foretatt. Ved avbestilling etter denne bestemmelsen har den reisende krav på tilbakebetaling av det innbetalte beløp med fradrag av TUIs endrings- og avbestillingsbeskyttelse og et administrasjonsgebyr på kr 300,- per person. Ved flere personer på samme bestilling, vil tilbakebetalingen skje til hoved reisende.

Dersom du må avbestille reisen, vennligst kontakt TUI umiddelbart på 67 11 50 00 innenfor våre åpningstider.

Ved avbestilling utenom våre åpningstider, f.eks. kvelden før avreise, må det sendes en e-post til: formular@tui.no, og TUI må ringes på 67 11 50 00 så tidlig som mulig for å bekrefte kanselleringen av reisen. TUI sender deretter en kanselleringsbekreftelse pr e-post.

Har kunden akseptert arrangørens egen avbestillingsbeskyttelse, 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 rimelig administrasjonsgebyr. Forutsetningen er også at gebyret fremgår av arrangørens individuelle betingelser eller forsikringsdokumentet. *TUIs administrasjonsgebyr er kr 300,- per person.*

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. Dette skal ikke påføre de gjenværende deltagere en prisøkning, men dekkes av avbestillingsbeskyttelsen.

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 pakkereisen eller avtalte tilleggssytelser ikke lenger kan oppfylles.

5.4. Overdragelse av pakkereisen

Kunden har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyller betingelsene for å delta i pakkereisen. Forutsetningen er at arrangøren eller formidleren gis melding om dette innen rimelig tid før pakkereisen 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. Der ruteflyselskapet aksepterer navneendringer, kommer selskapets vilkår for dette i tillegg til reglene i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Arrangøren kan i tilfelle av overdragelse beregne seg et rimelig navneendringsgebyr. Den opprinnelige kunde og den nye reisende hefter solidarisk for både slikt gebyr og eventuelle restbeløp for reisen. TUIs navneendringsgebyr er kr 500,- per person. Har du kjøpt en endrings- og avbestillingsbeskyttelse, kan du fritt endre navn til 48 timer før avreise.

Navneendring på en pakkereise med rutefly medfører et administrasjonsgebyr på kr 500,- per person, i tillegg til den kostnad som respektive flyselskap har fastsatt – dersom flyselskapet godkjenner en navneendring.

Der betales en avgift for overdragelse av pakkereiser. er normalt kr. 500,- per person på pakkereiser. Ruteflybilletter er vanligvis ikke mulige å overdra. Dersom flyselskapet velger å gi mulighet til overdragelse forbeholder TUI Norge seg retten til å debitere den faktiske kostnaden for overdragelsen i samsvar med det respektive ruteflyselskapets vilkår. Et administrasjonsgebyr på kr 500,- per person tilkommer.

Ved endring av feilstavet navn på pakkereise med charterfly tar TUI en administrasjonskostnad på kr 195,- per bestilling. Gjelder endringen pakkereise med rutefly, er administrasjonskostnaden kr 500 per person i tillegg til den kostnaden respektive flyselskap krever, forutsatt at flyselskapet godkjenner endringen.

Arrangørens opplysningsplikt etter pakkereiseloven og disse vilkår, ansees normalt oppfylt overfor den nye kunde i den utstrekning opplysningsplikten er oppfylt overfor den som overdrar reisen. Dersom det er behov for å gi ytterligere informasjon, og dette er praktisk mulig, vil arrangøren likevel ha plikt til å gi de nødvendige opplysninger til den som reisen er overdratt til. Arrangøren har ikke noe ansvar dersom den som får reisen overdratt til seg, ikke tilfredsstiller de krav innreiselandet setter.

5.5. Endring av bestillingen

Den reisende kan forandre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot et rimelig administrasjonsgebyr, 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.

TUIs administrasjonsgebyr er kr 2000,- per person for pakkereiser innen Europa og kr 4000,- per person for pakkereiser utenfor Europa. Endringer kan foretas inntil 15 dager før avreise.

Pakkereiser med rutefly har egne gebyrer – nøyaktig gebyr blir opplyst på forespørsel.

Overstiger TUIs kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen regnes som en avbestilling og pkt. 5.2. gjelder.

Hvis du velger å ta direkte kontakt med flyselskapet før avreise – alternativt ditt flyselskap kontakter deg - for å endre noen av dine bestilte flyavganger/ruter, og endringen gjennomføres, vil dette betraktes som et brudd på pakkereiseavtalen med TUI. Du kan kun endre reisen din via TUI som reisearrangør for at din bestilte reise fortsatt skal være dekket av Pakkereiseloven. Eventuelle kostnader som en slik endring gjort direkte av flyselskapet kan medføre er hovedreisendes ansvar.

6. ARRANGØRENS RETT TIL Å KANSELLERE ELLER ENDRER REISEN UTEN ERSTATNINGSPLIKT

6.1. For få tilmeldte

Arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel han i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvike reisen. Fristen må ikke settes kortere enn:

- 20 dager før avreisedøgnet starter ved reiser som varer i mer enn 6 dager.
- 7 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager.
- 48 timer før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mindre enn 2 dager.

Skriftlig 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. Ved kansellering etter dette punkt skal alle av kundens innbetalte beløp refunderes så snart som mulig.

TUIs kanselleringsregler:

Gjelder der det ikke melder seg tilstrekkelig antall reisende på en avgang, eller en serie avganger. Avlysningen må i så fall skje senest 20 dager før avreise. De minimumsantall som gjelder for reiser i denne kategori er følgende:

Reise med fly:

- 1) 95 prosent av antall seter på flyet må være solgt.*
 - 2) 50 reisende til det reisemål som er angitt på den reisendes bestillingsbekräftelse.*
 - 3) 50 reisende til hvert innkvarteringsalternativ på det reisemålet som er angitt på bestillingsbekräftelsen.*
- Reisearrangøren har rett til å avlyse en reise hvis ikke samtlige ovenfor angitte minimumskrav er oppfylt.*

6.2. Hindring utenfor arrangørens kontroll

Arrangøren kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom pakkereisen ikke kan gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter og den reisende underrettes om avlysningen uten ugrunnet opphold. 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 skal kunden kostnadsfritt tilbys å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren kan tilby dette. Tilbys kunden en alternativ reise av lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke arrangøren ha erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at pakkereisen 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 risiko eller ulemper for kunden. Må reisen avbrytes, plikter arrangøren å frakte kunden tilbake til det avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden. Tidspunktet for hjemsendelse vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den reelle risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurderingen.

Dersom arrangøren unnlater hjemsendelse eller utsetter denne unødvendig og kunden må besørge hjemreisen selv, er arrangøren ansvarlig for eventuelle merutgifter kunden pådrar seg som en følge av dette.

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

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

Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så 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 lide av vesentlige mangler for kunden etter endringen, eller å kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har kunden ikke påberopt seg denne retten innen 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.

Informasjon om flytider, flyselskap og flytype som forekommer på www.tui.no er foreløpige. Endelige flytider, flyselskap og flytype fremkommer på billetten, eller skriftlig fra operatøren senest 20 dager før avreise.

Flyselskapet, og dermed reisearrangøren, har rett til å endre flytype og flyselskap for den bestilte reisen uten at endringen anses som en vesentlig del av pakkereisen eller et kontraktsbrudd. Endringen anses heller ikke å påvirke kvaliteten på reisen i den grad endringen er kompensasjonsberettiget da flyturen anses som gjennomført transport. Endringer av denne typen kan forekomme sent inn mot avreise. Hvis endringen betyr at en forhåndsbestilt fasilitet ikke kan leveres (f.eks. setereservasjon eller forhåndsbestilt måltid) vil kostnaden for dette bli refundert, dersom de ble bestilt hos TUI.

7. PARTENES PLIKTER

7.1. Arrangørens/formidlerens plikter

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

Arrangøren skal snarest mulig yte passende bistand til reisende i vanskeligheter. Bistanden skal gå ut på å gi passende opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand, og det det er aktuelt bistå med å finne alternative reisetjenester. Arrangøren kan kreve et rimelig gebyr for bistanden dersom vanskelighetene er forårsaket forsettlig eller uaktsomt av den reisende. Reisearrangøren/formidleren skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende.

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.

Assistanse og hjelp etter punkt 7.1. kan være i form av personlig støtte, hjelp gjennom lokale samarbeidspartnere eller støtte via TUIs online senter, avhengig av omstendighetene og reisens karakter.

7.2. Kundens plikter

Kunden plikter å sette seg inn i disse alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har publisert på sine nettsider eller på annen måte.

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

b) Informasjoner: Kunden plikter å gi formidler eller arrangør de relevante informasjoner som han forstår eller bør forstå har vesentlig betydning for gjennomføringen av pakkereisen. Den som bestiller for medreisende, plikter å gi korrekte og relevante opplysninger også i forhold til disse. Arrangøren er ikke ansvarlig for problemer som oppstår som følge av at personalia eller spesielle behov for medreisende ikke er gitt på en korrekt måte. Den som bestiller en pakkereise på vegne av andre, plikter å forvise seg om at den/de som skal delta i pakkereisen, 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.

Den reisende er ansvarlig for å følge innsjekningsinstruksjonene fra flyselskapet og overholde gjeldende innsjekkingstid for reisen. TUI kan ikke holdes ansvarlig for konsekvensene av dette eller avvisning som følge av sen innsjekking.

Reisende på pakkereiser med rutefly bør alltid kontrollere flytidene på flyselskapets offisielle hjemmesider. Skriv inn flyselskapets bestillingsreferanse (PNR) som du finner øverst på venstre side av TUIs reisedokument.

c) Reklamasjoner: Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed uten ugrunnet opphold dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8.2 a) - e). Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet.

Dersom forholdene ikke løses i løpet av oppholdet skal en reklamasjon gjøres skriftlig etter hjemkomst, uten ugrunnet opphold. Vennligst fyll ut reklamasjonsskjema på www.tui.no. Du finner det enklest ved å skrive "reklamasjon" i søkefeltet øverst til høyre på tui.no.

Hvis den reisende velger å avbryte reisen før tiden og reise hjem på egenhånd uten å ha avtalt dette med TUI og uten at reisearrangøren har gitt rettmessig grunn til det, er den reisende ansvarlig for selv å dekke utgiftene for hjemreisen. Det utbetales ingen kompensasjon for eventuelle ubenyttede deler av reisen og oppholdet på reisen.

d) Dokumenter etc: Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med hva som står i passet. Den reisende plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa/helseattester, eventuelle vaksinasjoner, billetter, referansenummer og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Det er også den reisendes eget ansvar å finne ut om eventuelle innreiseregler før eller under selve 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 avvise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.

Navn på den reisende skrives inn som beskrevet i bestillingsdialogen og i samsvar med stavemåten i passet ditt. Merk at fullstendig navn er nødvendig i henhold til passet for en reise med rutefly.

e) Hensyn til medreisende etc.: Kunden plikter videre å rette seg etter arrangørens egne bestemmelser slik de er presentert ham før 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, fremmøtested etc. under reisen, samt de pålegg fraktfører 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 avvise en reisende ved reisens start dersom den reisendes oppførsel eller tilstand gjør det åpenbart at han ikke kan oppfylle kravene i dette punkt.

Den reisendes eget ansvar strekker seg også til å ikke utsette seg selv eller andre for urimelig risiko, som for eksempel smitte, og å vurdere og oppfylle eventuelle helsekrav før flyturen. For flyreiser kan kapteinen og/eller flyselskapets mannskap og/eller flyplasspersonalet, på vegne av kapteinen eller TUI-personalet, nekte passasjerer å fly dersom de ikke mener de oppfyller disse kravene. Kapteinen kan også fjerne personer som på grunn av beruselse eller andre årsaker etter kapteinens skjønn er uskikket til å delta på flyturen eller er til sjenanse for medpassasjerer. Refusjon vil ikke bli gitt for ubrukte deler av reisen, inkludert utflukter eller andre arrangementer på reisemålet.

Det er ikke tillatt å sjekke inn verdisaker som for eksempel elektronisk utstyr, kameraer, datamaskiner, smykker, kontanter etc. Av sikkerhetsmessige grunner er det forbudt å medføre farlig gods om bord eller i innsjekket bagasje. Det som klassifiseres som farlig gods er for eksempel våpen av ulike slag, komprimert gass, etsende og brennbare stoffer, maling, fyrverkeri samt gift og andre stoffer som inneholder bakterier eller virus. Les mer om farlig gods, forbudte gjenstander og øvrige bagasjeregler under fly informasjon på respektive flyselskaps hjemmeside.

f) Hjemreise etc.: Den reisende plikter å overholde arrangørens eventuelle bestemmelser om bekreftelse av returbilletter på rute-fly. Gjøres ikke dette, kan de reserverte seter ikke påregnes benyttet. Videre plikter den reisende selv å holde seg orientert om eventuelle endringer i avreisetiden og følge arrangørens oppfordringer til å lese arrangørens e-post og SMS-meldinger, så lenge dette ikke medfører unødig bry eller ulempe for den reisende.

g) Konsekvenser av mislighold: 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 som gjelder den del av reisen som ikke blir benyttet.

Kunden kan gjøres erstatningsansvarlig for tap eller ekstrautgifter som påføres arrangøren ved grovt brudd på ovenstående bestemmelser. Kunden er ansvarlig for ødeleggelser og tap etc. etter vanlige erstatningsrettslige regler.

8. OM MANGLER

8.1. Mangler før avreise

Kunden kan heve avtalen før pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler.

Det samme gjelder dersom avtalevilkårene endres og endringen er til vesentlig ulempe for kunden. Prisforhøyelse på mer enn 8 % skal alltid anses som vesentlig ulempe. Kunden skal i tilfelle gi arrangøren beskjed om hevingen innen rimelig tid. Med mindre særlige grunner tilsier det, bør slik melding være gitt senest innen en uke etter melding om endringen ble mottatt, eller så snart som mulig dersom melding mottas kort tid før avreise.

Kunden har da rett til full refusjon av samtlige innbetalte beløp samt eventuell erstatning etter reglene i Pakkereiselovens § 29.

Alternativt har han rett til å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren eller formidleren kan tilby dette. Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

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.

8.2. Mangler etter avreise

Pakkereisen har en mangel ved manglende eller mangelfull levering av reisetjenestene som inngår i en pakkereise og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side.

Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager uten ugrunnet opphold.

Dersom reisemålet ikke har stedlige representanter fra TUI tilgjengelig, kan guidene kontaktes via TUIs digitale guideservice.

Reklamasjonsberettigede mangler etter avreise gir kunden disse rettighetene:

a) Avhjelp:

Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen en rimelig frist fastsatt av kunden. Avhjelpes mangelen ikke innen fristen kan den reisende selv avhjelpe mangelen og kreve nødvendige utgifter refundert.

Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

Ved plutselige endringer i planlagte flytider/flyavganger på en pakkereise med rute-fly, skal du i første omgang ta direkte kontakt med flyselskapet for informasjon og hjelp med evt. ombooking – og i andre omgang med TUI. I mange tilfeller vil den reisende bli

kontaktet direkte av flyselskapet med forslag til alternative fly løsninger. Dersom endringen oppstår kort tid før avreise og er av omfattende karakter, forventes det at den reisende selv kontakter flyselskapet på stedet for å finne en løsning før evt. egne avgjørelser tas.

b) Alternative reisetjenester

Kunden kan kreve at arrangøren tilbyr en alternativ reisetjeneste dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres etter pakkereiseavtalen. Arrangøren skal om mulig tilby en alternativ reisetjeneste av tilsvarende eller høyere kvalitet uten tilleggskostnader. Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag. Den reisende kan bare avvise tilbudet dersom de ikke er sammenlignbare med det som følger av pakkereiseavtalen, eller dersom prisavslaget er utilstrekkelig.

c) Prisavslag:

Dersom mangelen ikke blir avhjulpet, har kunden rett til et passende prisavslag for perioden pakkereisen har hatt en mangel.

d) Heving:

Har pakkereisen en mangel som i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen og arrangøren ikke har avhjulpet mangelen eller tilbudt alternative tjenester, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake verdien av reisetjenestene som ikke er levert.

Hver kunden avtalen etter denne bestemmelse, har han krav på vederlagsfri transport tilbake til avreisestedet eller annet sted reisen skulle blitt avsluttet på, dersom pakkereisen inneholder transportelement. Reglene i punkt 6.2., 3. ledd gjelder på samme måte.

e) Erstatning:

Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren.

Arrangørens erstatningsplikt etter det foranstående faller bort dersom arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Retten til erstatning gjelder heller ikke dersom mangelen skyldes en tredjeperson som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i avtalen, og mangelen ikke kunne forutsees eller unngås.

Der transportrettslig lovgivning begrenser omfanget av eller vilkårene for erstatning fra en transportør, gjelder de samme begrensningene for arrangøren.

*Har du bestilt en skiferie med TUI, gjør vi oppmerksom på at TUI ikke kan holdes ansvarlig for ubenyttede skiferieaktiviteter, som for eksempel ubenyttede heiskort og arrangementer grunnet stengte heiser og skiområde/r eller deler av disse på grunn av for lite eller for mye snø, snøskred, skredfare, vind, dårlig sikt og vær. TUI yter dermed **ikke** kompensasjon i forbindelse med ovennevnte forhold, og disse forhold gir heller ikke kunden rett til å heve avtalen på skireisen. TUI fraråder å kjøre utenfor merkede bakker og anbefaler reisende å tegne en Travel Ekstra reiseforsikring, som kan kjøpes i forbindelse med bestilling av skiferien.*

8.3 Erstatningsbegrensninger

Der arrangørens erstatningsansvar ikke allerede er begrenset etter annen transportrettslig lovgivning, kan arrangøren begrense erstatningen i pakkereiseavtalen, men ikke til mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris.

Begrensningen gjelder ikke ved personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt av arrangøren.

8.4 Forholdet til annen transportrettslig lovgivning

Kundens rett til prisavslag eller erstatning begrenser ikke kundens rettigheter etter annen transportrettslig lovgivning. Prisavslag og erstatning etter pakkereiseloven og erstatning etter annen transportrettslig lovgivning skal gå til fradrag i hverandre, slik at kunden ikke gis for høy kompensasjon.

Kunden kan rette sitt krav på prisavslag eller erstatning til arrangøren av pakkereisen. Eventuelle krav mot transportøren (f.eks. flyselskapet) etter annen transportrettslig lovgivning (herunder standardkompensasjon etter EU-forordningen om flypassasjerers rettigheter) må rettes mot 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.

a) Forholdet til EU-forordning 2004-261 (Forsinkelser, kanselleringer og overbookinger)

Bestemmelsene finnes på denne adressen: <https://lovdata.no/static/SF/pdf/32004r0261.pdf>

Ved forsinkelser, kanselleringer og/eller overbooking gjelder de regler som følger av EUs nevnte forordning.

Eventuelle krav etter denne forordningen må rettes mot transportøren.

Der EU-forordningen gir passasjerer rett til å heve transportavtalen, gjelder dette ikke for den øvrige delen av pakkereisen med mindre mangelen er av slik art at betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen er til stede, jf. pkt. 8. Mindre forsinkelser gir vanligvis ikke rett til heving av kjøpet av pakkereisen. Om passasjerer velger å avbryte/heve kjøpet av reisen etter bestemmelsene i EU-forordningen, men betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen etter pakkereiseloven ikke er til stede, skal kunden kun ha refundert den delen av kjøpesummen som relaterer seg til transporten. Reisearrangøren plikter å gjøre kunden oppmerksom på at full refusjon av pakkereiseprisen da ikke vil skje.

b) Følgende forhold ansees normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i pkt.8:

I. Avvik fra forventninger kunden har hatt og som ikke er skapt av arrangøren, som f.eks. annen bygge standard på destinasjonen eller andre destinasjonsbetingede forhold, dersom forholdene kunden klager på, må ansees å være "vanlige" på destinasjonen.

II. Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til

III. 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".

IV. Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/ankomsttider, når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn, eller 8 timer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn. Om forsinkelsen/endringen i avgangs/ ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister. At forholdet ikke betegnes som mangel etter denne bestemmelse hindrer ikke at kunden skal ha den assistanse og den eventuelle kompensasjon kunden er berettiget til etter nevnte EU-forordninger.

V. Avvik fra det avtalte som skyldes kundens eget forhold.

9. TVISTEBEHANDLING

Ved reklamasjon skal den reisende gjøres oppmerksom på klageprosedyren, og at dersom kundens reklamasjon/krav ikke blir imøtekommet eller at partene ikke blir enige, kan saken bringes inn for Klagenemnda for pakkereiser (Pakkereisenemnda) eller annet tvisteløsningsorgan samt eventuelle klagegebyrer i denne forbindelse.

EUs klageportal kan også brukes hvis kunden ønsker å inngi en klage. Det er særlig relevant hvis klager er forbruker bosatt i et annet EU/EØS-land. Klagen inngis her <http://ec.europa.eu/odr>.

10. IKRAFTTREDELSE

Disse Alminnelige vilkår for Pakkereiser gjelder fra 01.07.2018 og avløser fra samme dato tilsvarende vilkår fra 1.1.2015

11. PERSONVERNOPPLYSNINGER

Når du bestiller en reise eller andre tjenester på nettet, via telefon eller ved noen av våre agenter, vil de personlige opplysninger du oppgir inneholde, for eksempel: navn, destinasjoner, forespørsler om spesielle kostnader og spesiell informasjon om helsetilstanden før turen, bli behandlet av TUI Norge og, hvis det er relevant, av andre selskaper innen TUI-konsernet. Dine personopplysninger kan også håndteres av TUIs partnere i reiselivsbransjen, som flyselskaper, hoteller, lokale partnere på reisemålet, og TUIs leverandører av administrative tjenester og systemtjenester. Avhengig av hvor reisemålet ditt er, kan dine personopplysninger håndteres utenfor EU og EØS.

Vi kommer også til å behandle nødvendige personopplysninger du gir om personer i reisefølget ditt. Hvis du gir personlig informasjon om andre personer når du bestiller reisen, må du være sikker på at disse personene samtykker i det, og at du har lov til å gi informasjonen. Hvis det er hensiktsmessig, bør du også sørge for at disse forstår hvordan deres personopplysninger kan brukes av oss.

TUI Norge AS er personopplysningsansvarlige for håndteringen av personlig informasjon vi samler inn fra deg. Selskapet TUI Nordic Holding AB har imidlertid overordnet ansvar for hele det nordiske konsernets virksomhet og har en dominerende innflytelse over de nordiske selskapene. TUI Norge AS og TUI Nordic Holding AB har dermed et felles personlig ansvar. Men TUI Norge AS er din

hovedkontakt, og det er til oss du henvender deg for å stille spørsmål og utøve dine rettigheter.

Vi kan også bruke dine personlige opplysninger for å gi deg tilbud og annen markedsføring. Du kan når som helst avregistrere deg fra å motta slik markedsføring ved å kontakte oss.

TUI utfører all håndtering av personopplysninger i samsvar med gjeldende lovgivning. Vi er takknemlige for din integritet og ønsker å være gjennomsiktige om hvordan dine personopplysninger behandles. Din personlige informasjon tilhører deg. Vi ber deg derfor om å ta deg tid til å lese gjennom vår opplysning om personvern, der all informasjon om personopplysninger og dine rettigheter er gitt.

Les mer om Personvernopplysninger her: www.tui.no/om-tui/personvern-og-sikkerhet/identifikasjon-og-informasjon/

Du kan også kontakte oss via følgende kontaktinformasjon:

TUI Norge AS, Lille Grensen 7, 0159 Oslo, org. Nr. 931393936. Telefon: 67115100

Ved henvendelser i forbindelse med ovenstående kan du i tillegg kontakte oss elektronisk via epost: dpo@tuinordic.com. Vær oppmerksom på at vi kun svarer på spørsmål relatert til hvordan vi behandler dine personopplysninger på denne epost adressen.