



1. Avtalens inngåelse og betalingsvilkår

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling.

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 avalen 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.

Depositum skal innbetales senest 24 timer etter bestilling. For pakkereiser med rutefly og hotell forfaller depositum umiddelbart ved bestilling.

Hovedreisende er den som reserverer reisen og inngår avtalen med Apollo, og er ansvarlig for bestilling, betaling og eventuelle endringer av bestillingen. Navnet på hovedreisende står oppført i under Bestillingsreferanse på [Mitt Apollo](#). Endringer i forbindelse med reisen må gjøres av hovedreisende. Ev. tilbakebetaling ved hel eller delvis avbestilling av reisen gjøres til det kort som reisen ble betalt med. Hovedreisende er selv ansvarlig for å være tilgjengelig for viktige beskjeder (f.eks. tidendringer) på adressen og mobilnummeret som er oppgitt til Apollo, og for å formidle disse opplysningene videre til de øvrige i reisefølget.

All betaling skjer direkte til Apollo iht. de betalingsfrister som gjelder.

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 i følge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise. Opplysningene regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. Arrangøren skal i sin informasjon gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås.

Apollo tillater ikke kjøp av bare flybilletter for deretter å pakke disse med egne hoteller eller

annet landarrangement, og så selge dette videre som en ferdigpriset pakke. Vi tillater heller ikke kjøp av kun flybilletter for videresalg.

Vi tar forbehold om eventuelle korrektur- og trykkfeil.

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 tilleggssytelser 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.

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 inntreer 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.

Apollo tar forbehold om å endre priser og ytelser mv. som er beskrevet i programmet eller kunngjort på annen måte. Prisendringer kan skje dersom det i tiden mellom avtaleinngåelse og avreise skjer endringer i skatter, avgifter, transportpriser, aktuelle valutaer eller gebyrer for tjenester knyttet til bruk av lufthavner, veier, havner eller andre tilsvarende omstendigheter. Den reisende har tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene Apollo forbeholder seg rett til å justere opp etter, utvikler seg i den reisendes favør.

Lokale turistskatter e.l. som betales direkte på reisemålet opplyses om på aktuelt reisemål på apollo.no eller på annen relevant måte. Det samme gjelder for flyplassavgifter/skatter som betales ved ankomst og avreise. Disse skattene/avgiftene er ikke inkludert i den innbetalte

prisen.

3.2. Depositum

Arrangøren kan fastsette et rimelig depositum den reisende skal betale.

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 i kan depositumet økes med dette dokumenterte beløpet.

Depositum for reiser innen Europa og til Egypt er kr 2 000,-/person.

Depositum for alle andre reisemål er kr 4 000,-/person.

Depositum regnes som en delbetaling av reisens totalpris.

Unntak: For pakkereiser med rutefly inkluderer depositum kostnaden for flybilletten samt depositumsbeløpet ovenfor. Dette beløpet må betales umiddelbart ved bestilling.

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 legeutgifter 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.

[Apollo tilbyr en utvidet avbestillingsbeskyttelse – les mer om den her.](#) Denne avbestillingsbeskyttelsen kan ikke kjøpes for reiser med rutefly, men den reisende kan kjøpe en avbestillingsforsikring via Gouda.

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.

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 informasjoner 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.

Apollo har stilt lovpliktig garanti til Reisegarantifondet.

Adr. Postboks 227 Sentrum, 4001 Stavanger

E-post: firmapost@rgf.no

Telefon: 51 85 99 40

Faks: 51 85 99 31

Hjemmeside: www.reisegarantifondet.no

Bagasje om bord på flyet

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 flyinformasjon på respektive flyselskaps hjemmeside.

Kontraktsvilkår for flyreiser

Våre flyreiser er underlagt gjeldende lovgivning for internasjonal lufttransport, hvor Luftfartsloven, Montrealkonvensjonene og Warszawakonvensjonene nevnes spesielt. Arrangørens ansvar under transporten er iht. Pakkereiseloven begrenset til hva gjeldende

luffartslovgivning måtte pålegge flyselskapene av ansvar.

Håndtering av personopplysninger

DERTOUR Nordic AB nuf, org.nr 556306-1653, (Apollo) ivaretar personvernet ditt. Du skal alltid kunne føle deg trygg når du oppgir personopplysninger til Apollo. Du kan lese mer om våre retningslinjer for personvern og vår personvernerklæring [her](#)

5. Kundenes rett til å avbestille eller overdra reisen

5.1. Avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakke-reisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette før pakkereisen skal ta til, 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 videreformidlet 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 reisen mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

Administrasjonsgebyret er kr 2 000 pr. person for reiser innenfor Europa, samt til De forente arabiske emirater, og kr 4 000 pr. person for øvrige reiser utenfor Europa. For reiser med rutefly og hotell tilsvarende administrasjonsgebyret det beløpet som er innbetalt som depositum.

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

- Avbestilling mellom fristen for avbestilling mot administrasjonsgebyr (som hovedregel 42 dager før avreisedøgnet starter) og til det er 15 dager igjen til avreisedøgnet starter: Refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse.
- Avbestilling etter det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter eller utelatt fremmøte ved avgang: 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.

Ev. avbestillingsbeskyttelse kjøpt hos Apollo refunderes ikke uavhengig av når reisen avbestilles.

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.

** Benytter man deler av flybilletten (og f.eks. avbestiller returen), har man ikke krav på refusjon av offentlige avgifter.*

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. 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.

Gruppereiser: *Spesielle vilkår gjelder. Dette opplyses ved bestilling.*

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

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.

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 forsikringselskap.

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.

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.

Apollo tilbyr en utvidet avbestillingsbeskyttelse som gir rett til avbestilling dersom den reisende selv, nærmeste familie eller reisefølge blir rammet av hendelser som gjør det urimelig å kreve at reisen gjennomføres. Avbestillingsbeskyttelsen må tegnes samtidig som du bestiller reisen og senest ved innbetaling av depositum, og kan ikke fjernes etter at depositum er betalt. Avbestillingsbeskyttelsen blir heller ikke refundert uansett avbestillingsgrunn. Ved avbestilling pga. sykdom og fremleggelse av legeattest betales et gebyr på 300,- i tillegg til avbestillingsbeskyttelsen som ikke refunderes. [Les mer om avbestillingsbeskyttelsen her](#). Legeattest må fremlegges senest 7 dager etter at avbestilling har funnet sted.

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 overdragelse beregne seg et rimelig navneendringsgebyr. Den opprinnelige kunde og den nye reisende hefter solidarisk for både slikt gebyr og eventuelle restbeløp for reisen.

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.

Navnendring: *Må gjøres så snart som endringen er kjent. Gebyr for navnendring er 500,- per person. For reiser med rutefly og hotell er det ikke mulig med navnendring etter bestilling og betaling av depositum.*

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.

Apollo's administrasjonsgebyr ved endringer er 500,- per person. Endringer kan ikke

gjøres til samme reisemål/avreisedato/hotell som opprinnelig bestilt om prisen på reisen har blitt satt ned. Endringer som gjøres senere enn 42 dager før avreise anses som avbestilling og ny bestilling. Reiser med rutefly og hotell kan ikke endres etter bestilling og betaling av depositum.

6. Arrangørens rett til å kansellere eller endre 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 avvikle 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.

Apollos minimumsantall:

- a) 95 % av antall seter på flyet må være solgt.
- b) 50 reisende til reisemålet som er angitt på bekreftelsen.
- c) 50 reisende til hvert innkvarteringsalternativ som er angitt i bestillingen.
- d) 24 reisende på rundreiser/temareiser/Premiumreiser.
- For spesialgrupper gjelder spesielle vilkår for minimumsantall, som oppgis ved bestilling.

Avlysning vil skje senest 20 dager før avreisedøgnet starter.

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.

Apollo tar forbehold om programendringer. Mindre endringer oppdateres fortløpende under presentasjonen av reisemålene og bostedene på apollo.no. Vesentlige endringer som skjer etter at du har bestilt reisen vil bli meddelt skriftlig eller pr. telefon så snart Apollo er kjent med endringen. Informasjon om flytider, flyselskap og flytype er foreløpige. Endelig informasjon fremgår av billetten, men kan endres etter at billetten er utstedt.

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.

7.2. Kundens plikter

Kunden plikter å sette seg inn i disse alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har publisert på sine nettsider, i sin katalog 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 forvisse 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

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.

d) Dokumenter etc.: Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med hva som står i passet. Den reisende plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa/helseattester, billetter, referansenummer og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendige for den enkelte reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige. Arrangøren har rett til å avvise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.

e) Hensyn til medreisende etc.: Kunden plikter videre å rette seg etter arrangørens egne bestemmelser slik de er presentert ham før avtaleinngåelse, hotellens 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 sjanse for de medreisende eller skaper sikkerhetsmessige eller praktiske problemer for arrangøren. Arrangøren har rett til å avvise en reisende ved reises start dersom den reisendes oppførsel eller tilstand gjør det åpenbart at han ikke kan oppfylle kravene i dette punkt.

f) Hjemreise etc.: Den reisende plikter å overholde arrangørens eventuelle bestemmelser om bekreftelse av returbilletter på rutefly. Gjøres ikke dette, kan de reserverte seter ikke påregnes benyttet. Videre plikter den reisende selv å holde seg orientert om eventuelle endringer i avreisetiden, ved å ta kontakt med reisearrangøren eller reisearrangørens representant dersom den reisende har fjernet seg fra reiseselskapet eller på annen måte gjort seg/vært utilgjengelig de siste 24 timer før oppsatt avreise. Den reisende plikter ellers å følge arrangørens oppfordringer til å lese arrangørens e-post, SMS-meldinger, oppslag, besøke informasjonsskranke eller resepsjon 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 ekstraavgifter i forbindelse med fremskutt/endret hjemreise. Den avviste reisende kan heller ikke fremme krav vedrørende den del av reisen som ikke blir benyttet. Kunden kan gjøres erstatningsansvarlig for tap eller ekstraavgifter som påføres arrangøren ved grovt brudd på ovenstående bestemmelser. Kunden er ansvarlig for ødeleggelser og tap etc. etter vanlige erstatningsrettslige regler.

Ubenyttede deler av pakkereisen Det er den reisendes ansvar å informere turoperatøren hvis deler av pakkereisen (eksempelvis hotell, ut- eller hjemreise eller bestilt transport etc.) ikke skal benyttes. Ubenyttede deler av reisen refunderes ikke.

No-show (manglende fremmøte ved avreise): Kunden plikter å møte til innsjekking slik det er angitt i reisedokumentene. Forsinkelser eller andre omstendigheter som hindrer dette, er kundens egen risiko. No-show (manglende fremmøte ved avreise) er å oppfatte som avbestilling av reisen, og Apollo vil kansellere både opphold og hjemreise dersom ikke kunden har kontaktet oss innen 12 timer etter programfestet eller oppgitt avgangstid. Dersom du ikke kan møte til utreise pga. sykdom, problemer med transport e.l., er det viktig at du kontakter oss snarest mulig og senest innen 12 timer etter programfestet eller oppgitt avgangstid. Du kan kontakte oss på [21 01 75 40](tel:21017540) i våre åpningstider. Utenom våre åpningstider, sendes informasjonen på e-post til: traffignordic@apollo.se. Har du ikke kontaktet oss innen tidsfristen på 12 timer, har du ikke krav på å benytte hotelloppholdet eller hjemreisen, og det innbetalte beløp blir ikke refundert. Benyttes ikke utreisen, kan hjemreisen benyttes når dette er avtalt med Apollo innenfor tidsfristen som er satt ovenfor (senest 12 timer etter programfestet eller oppgitt avgangstid). Vær oppmerksom på at egne regler/vilkår gjelder for reise med rutefly, der No show/manglende fremmøte regnes som avbestilling av hele reisen (ingen refusjon). Sjekker man ikke på hotellet/cruiset til avtalt tid eller gir beskjed om at man er forsinket, vil oppholdet automatisk bli kansellert og det innbetalte beløpet refunderes ikke. Kontakt Apollo for ytterligere informasjon.

Krav til våre kunders adferd

Vi krever at våre kunder under reisen og oppholdet oppfører seg på en måte som ikke er til sjenanse eller belastning for våre ansatte eller øvrige kunder, eller som kan medføre risiko for disse. Hvis en slik adferd ikke endres etter muntlig og skriftlig advarsel fra våre reiseledere, forbeholder vi oss retten til å avbryte kundens ferieopphold, og ev. holde denne ansvarlig for utgifter og/eller tap vi blir påført.

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.

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.

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.

Hever 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 unngåelige 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.

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.

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

[Les bestemmelsene her.](#)

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.

f) 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 byggestandard på destinasjonen eller andre destinasjonsbetingede forhold, dersom forholdene kunden klager på, må anses 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 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.](#)

10. Ikrafttredelse

Disse **Alminnelige vilkår for pakkereiser** gjelder fra 1.7.2018 og avløser fra samme dato tilsvarende vilkår fra 1.1.2015.