



Reisevilkår for pakkereiser arrangert av ReiseVenn

Reisevilkårene er grunnlaget for dine rettigheter som reisende, og våre som reisearrangør. Vi gjør oppmerksom på at noen av våre gruppereiser har særskilte betalings- og avbestillingsregler som er strengere enn ReiseVenns generelle vilkår.

Alminnelige vilkår for pakkereiser finner du her:

<http://www.reisegarantifondet.no/forskrifter.htm>

<http://www.lovdatabasen.no/all/hl-19950825-057.html>

Generelle reisevilkår

1. Avtalens inngåelse, bestilling og bekreftelse

Bestilling kan foretas pr. telefon, e-post eller internett. Etter bestilling av reisen, vil du motta en reisebekreftelse med detaljert reiseinformasjon og faktura for betaling av depositum. Her fremkommer priser og preliminare flytider, samt evt. tillegg. Det er viktig at du sjekker at innholdet i bekreftelsen er i henhold til hva du har bestilt. Evt. feil må meldes i fra om umiddelbart. Hovedreisende er den som reserverer reisen og som inngår avtalen med ReiseVenn. Endringer og avbestillinger må gjøres av hovedreisende, som også har ansvaret for å være tilgjengelig for viktige beskjeder (f.eks. ved evt. endringer av flytider etc.) på adresse, e-post og telefonnummer som er oppgitt.

Navnet på de som skal reise må skrives korrekt og nøyaktig slik det framkommer i passet til den reisende på avreisedagen. Det er normalt ikke mulig å endre navn på flybilletter etter at de er utstedt, selv ved små skrivefeil. Der hvor endring i navnet ikke er tillatt fra flyselskapets side, må nye flybilletter kjøpes. I de tilfeller der det er mulig å endre navn, vil evt. gebyrer bli belastet den reisende. En flybillett er et personlig dokument som ikke kan overføres til andre personer. Enkelte unntak finnes for reiser med SAS og Norwegian. Evt. feil må meldes fra umiddelbart. Feilstavet navn som medfører ekstra kostnad ifb. med utstedelse av nye reisedokumenter og billetter, og vil bli belastet den reisende.

Avtalen er bindende for begge parter ved skriftlig aksept av tilsendt tilbud, betaling av depositum evt. hele beløpet. Betaling kan kreves ved bestilling eller ved en avtalefestet forfallsdato. Er betalingen ikke skjedd innen 5 dager etter forfallsdato, er ReiseVenn ubundet av avtalen. Denne regelen fravikes hvor det er ikke-refunderbare flybilletter som skal utstedes lik eller nær forfallsdato.

2. Reisens pris og betalingsvilkår

2.1 Prisen

Prisen skal inneholde alle kjente skatter og avgifter. Vi gjør oppmerksom på at noen land opererer med flyplasskatter som må betales lokalt ved avreise. Prisen skal også inkludere evt. valgfrie tillegg den reisende måtte ha knyttet til sin bestilling. Prisen for evt. avbestillingsforsikring og/eller reiseforsikring kommer i tillegg til pakkereisens pris. Det samme gjelder for evt. tilslutningsreise eller andre arrangementer som ikke er en del av pakkereisen.

ReiseVenn tar forbehold om å endre priser og ytelser etc. som er beskrevet i program, brosjyre, på internett, i prisliste eller kunngjort på annen måte dersom det i tiden mellom avtaleinngåelse og avreise skjer endringer i transportomkostninger, herunder brennstoffpriser, skatter, avgifter eller gebyrer for tjenester knyttet til bruk av lufthavner, veier eller havner. 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 10% av den avtalte kjøpesum gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg. I varselet om prisøkning etter ovenstående bestemmelser, skal arrangøren sette en rimelig frist for kundens rett til å heve kjøpet uten kostnader for seg. Fristen kan ikke settes til kortere enn tre dager.

2.2 Depositum

Depositumet er kr 1.500 pr. person dersom intet annet er oppgitt. For enkelte arrangementer kan depositumet overstige kr 1.500. Sammen med depositumet faktureres også evt. avbestillingsforsikring og visumkostnader. Innbetaling av depositumet bekrefter at du har lest og godkjent ReiseVenns generelle reisebetingelser, og at du har gjort deg kjent med "Alminnelige vilkår for pakkereiser".

2.3 Betalingsvilkår gruppereiser

De fleste av våre gruppereiser har særskilte depositums-, betalings- og avbestillingsregler som er strengere enn ReiseVenns generelle reisevilkår. Ved bestilling av gruppereiser gjelder de regler som til enhver tid er foreskrevet av den enkelte operatør. Disse gruppereisene krever at man bekrefter at man har gjort seg kjent med det enkelte selskaps regler og betingelser for den aktuelle reisen. For alle slike reiser er tegning av avbestillingsbeskyttelse obligatorisk.

2.4 Betalingsvilkår pakkereiser/flyreiser

Alle bestilte og bekreftede reiser skal betales innen forfallsdatoen på faktura/ordrebekreftelse (normalt 30 dager før avreise, unntak fra denne reglen vil bli gitt kunden). Visse deler av året kan derimot flyselskap, hoteller, underleverandører etc. kreve at deler av eller hele den bestilte tjenesten betales etter andre forfallsregler. Hvis betalingsbetingelsene ikke overholdes, vil reisen betraktes som annullert.

3. Helseopplysninger

Kunden skal før avtalen inngås, informere om eventuelle helsemessige forhold som kan ha betydning for reisen og oppholdet.

4. Kundens rett til å avbestille, overdra eller endre reisen

4.1 Avbestilling ved "force majeure"

Den reisende har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert det innbetalte beløp, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dagene før pakkereisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at forholdene også vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen etter avtalen skal ta til. Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreer på eller langs reiseruten, og det innebærer en reell risiko for kunden. Retten til avbestilling etter dette punkt gjelder ikke dersom kunden kjente, eller burde kjenne til, omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøpet av reisen.

4.2 Avbestilling mot vederlag – gruppereise/pakkereise

Avbestilling må skje skriftlig til ReiseVenn. Ved avbestilling gjelder følgende regler og satser, dersom ikke annet er spesifisert i program for en spesifikk reise:

- Mer enn 45 dager før avreise: kr 500
- Mellom 44 og 30 dager før avreise: kr 1.500
- Mellom 29 og 15 dager før avreise: 50% av reisens pris
- Mindre enn 14 dager før avreise: Ingen refusjon, eks. refunderbare flyskatter
- Pris for avbestillingsbeskyttelse og evt. utstedte visum refunderes ikke

Ved avbestilling gjelder de til en hver tid gjeldende avbestillingsregler satt av de enkelte underleverandører. Spesielle regler kan gjelde ifb. med høysesong og for spesielle arrangementer/hoteller etc. Noen dokumenter krever rask utstedelse, og har dermed strengere refusjonsregler. Ved avbestilling gjelder strengeste regel. Spesielle avbestillingsregler vil bli opplyst om ved bekreftelsen av reisen.

Dersom en bestilling omfatter flere reisende, 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 i reisefølget avbestiller. Ved slik partiell avbestilling, skal arrangøren refundere den forholdsmessige andelen av den avtalte/betalte prisen til den som avbestiller, og kreve inn evt. merpris som følge av bortfallet av rabatter knyttet til gruppens størrelse, fra de gjenværende deltagerne.

4.3 Avbestilling mot vederlag – flyreiser

Ved avbestilling av utstedte flybillett(er) gis det kun refusjon etter det aktuelle flyselskaps regler, så fremt ikke avbestillingsforsikring er tegnet. Ved avbestilling av flybilletter belastes det et administrasjonsgebyr på kr 500 pr. person. Det gis ingen refusjon utover flyskatter ved reiser hvor den reisende ikke har møtt opp til flyavgang (no show). Et eventuelt krav om refusjon må være ReiseVenn i hende senest 14 dager etter kansellert reise.

4.4 Overdragelse av flyreisen

Overdragelse av flyreiser med rutefly er ikke mulig. Dette blir i så fall å betrakte som en avbestilling og ny bestilling.

4.5 Overdragelse av landarrangement

Landarrangement kan i visse tilfeller overdras mot et gebyr, avhengig av de forskjellige leverandørers regler og betingelser.

4.6 Avbestilling ved sykdom

For at refusjon kan gis, må kunden ha tegnet en avbestillingsbeskyttelse samtidig med bestillingen av reisen. Forsikringen dekker avbestilling og refusjon 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 for reisefølge og hvor det ville være urimelig å kreve at kunden gjennomfører den planlagte reisen. Reisen refunderes i sin helhet minus et administrasjonsgebyr på kr 500 pr. person, mot nødvendig dokumentasjon av det inntrufne.

4.7 Endring av bestillingen

Den reisende kan forandre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot et administrasjonsgebyr på kr 500 pr. person pr. endring, forutsatt at endringen lar seg gjennomføre. Overstiger arrangørens kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen regnes som en avbestilling og ny bestilling.

4.8 Avbestillings- og reiseforsikring

Ved uforutsette hendelser og evt. tilleggskostnader i forbindelse med kanselleringer og forsinkelser, er det kundens ansvar å sørge for nødvendige forsikringer ved bestilling/bekreftelse av reise. Ved skriftlig aksept av tilbud, trår de enkelte selskapers regler i verk og evt. kostnader ved kanselleringer/avbestillinger tilfaller kunden. Vi anbefaler sterkt alle våre kunder å tegne avbestillings- og reiseforsikring som dekker de mulige tap som kan påløpe.

Ved kjøp av reise hos oss kan vi tilby avbestillingsforsikring gjennom Gouda Reiseforsikring. Forsikringen er ikke obligatorisk, men tegnes frivillig og samtidig med bestilling av reise. Forsikringen dekker innbetalt beløp som ikke refunderes når en reise må avlyses i hht. reglene beskrevet i pkt. 4.6.

Om du ikke har egen reiseforsikring, så anbefaler vi sterkt at du tegner dette. De fleste transportører vil være underlagt en lovgivning som klart begrenser deres ansvar – hvilket også begrenser vårt ansvar. Du kan få kjøpt reiseforsikring gjennom oss som dekker tap/skade på reisegods etc., legeutgifter og evt. hjemsendelse ved ulykke eller sykdom. Dersom slik reiseforsikring ikke tegnes, er det nødvendig å medbringe Europeisk Helsetrygdkort (tidl. skjema E 111) for reiser innen Europa.

5. Arrangørens rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatningsplikt

5.1 Arrangørens rett til å kansellere/endre

ReiseVenn forbeholder seg retten til å kansellere eller endre den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser som ReiseVenn eller underleverandører har satt i sine betingelser eller kalkyler for å gjennomføre reisen. Skriftlig varsel om slik kansellering/endring skal være kommet frem til kunden så snart som mulig og ikke senere enn 14 dager før avreise. Det gis samtidig tilbud om en annen reise, eller tilbakebetaling av innbetalt beløp.

5.2 Evt. forsinkelser underveis

ReiseVenn formidler flybilletter med ordinære rutefly, som kan innebære bruk av en eller flere flybilletter hos forskjellige selskaper. Ved en evt. mistet forbindelse på slike reiser, har i mange tilfeller ikke flyselskapene noe økonomisk ansvar ovenfor den reisende med hensyn til videre reiserute. ReiseVenn hefter heller ikke for evt. forsinkelser eller andre uforutsette hendelser underveis. Vi anbefaler derfor at egnet reiseforsikring tegnes. Alle reiser er reservert i henhold til godkjente forbindelsestider ved alle flyplasser, men forsinkelser kan selvsagt forekomme. For mer informasjon, kontakt ditt forsikringsselskap.

6. Kundens plikter

Kunden plikter å gi formidler eller arrangør relevant informasjon som han forstår eller bør forstå har vesentlig betydning for gjennomføringen av reisen. Kunden plikter videre å sette seg inn i de alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har tatt inn i sin katalog eller henvist til på annen måte, samt å rette seg etter de reklamasjonsfrister som fremgår av disse vilkår. Kunden plikter å ta med billetter, gyldig pass, visa, helseattester og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe de dokumenter som måtte være nødvendige for den enkelte reise, og han plikter selv å tegne de nødvendige forsikringer. Arrangøren har rett til å avvise den reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.

7. Reklamasjon

Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager mangler ved reisen. Oppdages en mangel etter at reisen har tatt til, må den reisende så vidt det er mulig reklamere på stedet, evt. ta kontakt med ReiseVenn umiddelbart etter hjemreise. Uansett må klagen være fremsatt til arrangøren senest 14 dager etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen. Hvis klagen ikke løses tilfredsstillende for kunden eller arrangøren, kan saken henvises til Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser.

8. Pass og visum

Ved bestilling av reisen, er det kundens plikt å informere ReiseVenn om hvilken nasjonalitet den som skal foreta reisen har. Det er den reisendes eget ansvar å sørge for at pass og evt. visum er gyldig ved avreise. Husk at passet må være gyldig minimum 6 måneder etter planlagt returdato. Til land som krever visum, kan ReiseVenn være behjelpelig med det praktiske rundt visumutstedelse, og søknadsskjema og informasjon om visum kan sendes sammen med bekreftelsen for reisen.

9. Forsendelser av reisedokumenter

Reisedokumenter vil i de fleste tilfeller bli sendt elektronisk, dvs. via e-post. ReiseVenn tar ikke ansvar for bortkommet eller forsinket post som er sendt med posten, kurér- eller budfirmaer. Kunden kan mot et vederlag tegne egen forsikring for evt. tap og ekstra omkostninger i forbindelse med en evt. erstatning av bortkomne dokumenter.

10. Forbehold

ReiseVenn tar forbehold om feil på internettside, i programmer, prislister og annet skriftlig materiell. Det tas også forbehold om økning av priser pga. endringer i skatter, avgifter, valutakurser og andre uforutsette faktorer utenfor vår kontroll. Videre tar vi forbehold om ledige plasser i de klasser på flyene som er brukt som grunnlag for våre kalkyler.

11. Særlige vilkår

ReiseVenns reisevilkår bygger på Alminnelige vilkår for Pakkereiser som er utarbeidet av Den Norske Reisebransjeforening (DNR) i samarbeid med Forbrukerombudet (FO). Grunnet de spesielle betingelser som kan gjelde overfor underleverandører av reisetjenester i utlandet, gjøres følgende særregler gjeldende: Ved bestilling av slike gruppereiser gjelder den aktuelle reisearrangør/turoperatørs tilleggsregler i tillegg til Pakkereiseloven.

12. Ansvarlig reisearrangør

Chapman Travel / ReiseVenn (org. nr. 890 555 462) stiller til enhver tid den lovbestemte garanti til Reisegarantifondet og er medlem av Den norske Reisebransjeforening.

Kontaktinformasjon

Postadresse: Grev Wedelsgt. 6A, 3111 Tønsberg (besøk etter avtale)

Telefon: 33 31 91 88 - 911 69 930

Telefontider: Mandag - fredag 09.00 - 17.00

E-mail: post@chapmantravel.no - post@reisevenn.no

