

# Resevillkor

De villkor som presenteras här är villkor som reglerar avtalet mellan resenären och researrangören. I avtalet ingår också information om det aktuella researrangemanget som finns på vår webbsida och i vår broschyr. För resan gäller de allmänna och särskilda resevillkor för paketresor som du finner här. De allmänna resevillkoren har antagits enligt överenskommelse med researrangörsföreningen i Sverige.

**De särskilda resevillkoren som anges med kursiv (lutande) stil är särskilda villkor för arrangören och kompletterar de allmänna resevillkoren.** Huvudresenär är den person i vars namn bokningen är gjord och som anges först i färdhandlingarna. Denne är även betalningsansvarig för bokningen. Biljetten är personlig. Resevillkoren är uppdelade enligt följande.

- **Resegaranti** - resegarantilagens innebörd
- **Montrealkonventionen** - regler för skadeståndsansvar för lufttrafik

## Resevillkor – charterpaket

### 1. Avtalet

1.1 Arrangören ansvarar gentemot resenären för vad denne har rätt att fordra till följd av avtalet. Ansvaret gäller även för sådana prestationer som skall fullgöras av någon annan än arrangören. Om återförsäljaren är part i avtalet, ansvarar han mot resenären på samma sätt som arrangören.

1.1.1 Huvudresenär är den person i vars namn bokningen är gjord och som anges först i färdhandlingarna. Denne är även betalningsansvarig för bokningen. Alla ändringar samt eventuell avbeställning måste ske av huvudresenären. Huvudresenären ansvarar för att förse arrangören med korrekta kontaktuppgifter.

1.1.2 För resenärer under 18 år krävs ett speciellt intyg att målsman godkänner reseavtalet.

1.2 Uppgifter i arrangörens broschyrer är bindande för denne. En arrangör får dock ändra på uppgifter i broschyrer innan avtal har träffats. Detta får dock endast ske om ett uttryckligt förbehåll om det har gjorts i katalogen eller broschyren och om resenären tydligt informeras om ändringarna.

1.3 Arrangören skall hålla resenären underrättad om frågor av betydelse för resenären som sammanhänger med avtalet.

1.4 En anslutningsresa eller ett specialarrangemang ingår i avtalet endast om den sålts eller marknadsförts tillsammans med huvudarrangemanget för ett gemensamt pris, eller för skilda priser som är knutna till varandra.

1.5 Avtalet är bindande för parterna när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning och resenären inom avtalad tid betalt överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar. Arrangören skall bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål.

*1.6 En ombokning / Byte av rumstyp sker i samråd mellan arrangör och huvudresenär kostnadsfritt före avresa om så är möjligt annars betalas mellanskillnad för dyrare boende av resenären.*

*1.7 Resenären har skyldighet att själv kontrollera färdhandlingarna så snart de erhålls. Eventuella felaktigheter måste påtalas omedelbart. Observera att en avgift tas ut vid rättning av uppgifter på redan utställd biljett vid resa med reguljärflyg. Avgiften bestäms av det flygbolag som utför flygningen. Utfästelser av väsentlig betydelse för resenären skall vara noterade av säljare i färdhandlingarna för att kunna åberopas.*

*1.8 Resenärer som inte utnyttjar bokad resa eller som av någon anledning infinner sig för sent på flygplatsen eller på avtalad upphämtnings-/avreseplats förlorar rätten till paketresans alla delar. Någon återbetalning av resans pris sker ej.*

### 2. Betalning av priset för resan

2.1 Resenären skall betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet.

*2.1.1 Betalning av resans pris skall ske senast vid den tidpunkt som anges nedan. För beställning gjord: **Mer än 52 dagar före avresan.** Beställning skall bekräftas inom 10 dagar med en delbetalning (anmälningsavgift). Denna är, om inte annat anges i katalog/broschyr, 2000 kr per person. Resterande belopp skall vara arrangören tillhanda senast 42 dagar före avresan. Observera att om delbetalningen inte är oss tillhanda inom 10 dagar så avbokas resan automatiskt.*

#### **52-40 dagar före avresan.**

*Hela beloppet skall vara arrangören tillhanda inom 10 dagar.*

#### **42-21 dagar före avresan.**

*Hela beloppet skall vara arrangören tillhanda inom 48 timmar*

#### **Mindre än 21 dagar före avresan.**

*Hela beloppet skall vara arrangören tillhanda inom 24 timmar*

## **2.2 Slutbetalning skall vara researrangören tillhanda senast 42 dagar före avresan.**

2.3 Arrangören får i samband med bekräftelsen ta ut en första delbetalning (anmälningsavgift). Anmälningsavgiften skall vara skälig i förhållande till resans pris och omständigheterna i övrigt.

2.4 Om resenären inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och behålla anmälningsavgiften som skadestånd om inte detta är oskäligt.

## **3. Resenärens rätt till avbeställning av resan**

3.1 Resenären har rätt att avbeställa resan enligt följande.

– Vid fastställande av resans pris skall i resans pris inte inräknas vad resenären erlagt för avbeställningsskydd.

- *Avbeställningskostnaden per person är alltid lägst 650 kr.*

*3.1.1 Vid avbeställning tidigare än 30 dagar före avresan skall resenären erlägga minsta avbokningskostnaden.*

*3.1.2 Vid avbeställning därefter, men tidigare än 14 dagar, före avresan skall resenären erlägga 50% av resans pris i avbokningskostnad.*

*3.1.3 Vid avbeställning senare än 14 dagar, före avresan skall resenären erlägga 100% av resans pris.*

*3.2 Resenär som träffat avtal om avbeställningsskydd genom kortbetalning eller hemförsäkring kräver själv resp. bolag på resterande belopp enligt villkor nedan..*

3.2.2 Avbeställning får ske om resenären eller dennes make/ maka/sambo, resenärens eller dennes makes/makas eller sambos släkting i rakt upp- eller nedstigande led eller syskon eller person med vilken resenären gemensamt beställt resan före avresan men efter det att avtalet blivit bindande för resenären enligt punkt 1.5 drabbas av allvarlig sjukdom, försämrat sjukdomstillstånd eller olycksfall och denna händelse är av sådan art, att resenären inte rimligen kan genomföra resan.

3.2.3 Avbeställning får ske om annan händelse drabbar resenären efter det att avtalet blivit bindande enligt punkt 1.5 och om händelsen är av så ingripande karaktär för resenären att det inte är rimligt att kräva att resenären skall genomföra resan. Resenären skall inte ha kunnat råda över händelsen och vare sig känt till eller bort känna till denna då resan beställdes. Sådan ingripande händelse är t ex brand i den egna bostaden.

3.2.4 Avbeställning får ske om person med vilken resenären gemensamt beställt resan avbeställer sin resa med stöd av punkterna 3.2.2 eller 3.2.3 och det är oskäligt att resenären skall genomföra resan utan den andra personens sällskap.

3.2.5 Resenär som avtalat om gemensam inkvartering med annan resenär/andra resenärer som avbeställt resan med stöd av punkterna 3.2.2–3.2.4 skall erhålla inkvartering av samma standard som enligt avtalet på avtalat eller likvärdigt hotell/anläggning, i rum/lägenhet som är storleksmässigt anpassad till kvarstående antalet resenärer utan extra kostnad. Kan någon sådan inkvartering inte tillhandahållas skall inkvarteringen ske enligt avtalet utan ytterligare kostnad för resenären.

3.2.6 Resenären skall avbeställa resan så snart som möjligt efter det att avbeställningsanledningen uppkommit. Grunden för avbeställningen skall på tillförlitligt sätt styrkas med läkar- och/eller släktskapsintyg.

### **3.3 Avbeställning av resa**

*Avbeställning kan göras enligt följande: Kontakta Strandgårdens Hälsoresor på telefon 08-775 00 57.*

*Då kontoret är stängt kan avbokning göras på telefonsvarare eller mail: [info@halsoresor.se](mailto:info@halsoresor.se)*

### **3.4 Återbetalning**

*3.4.1 Efter avbeställning skall belopp som resenären har tillgodo enligt ovan återbetalas utan dröjsmål, dock senast 21 dagar efter avbeställningen.*

3.4.2 Eventuell återbetalning vid avbeställning sker till huvudresenären på bokningen.

## **4. Resenärens rätt att överlåta avtalet**

4.1 Resenären får överlåta avtalet till någon som uppfyller alla villkor för att delta i resan. Ett sådant villkor kan t ex vara att transportföretag eller annan som arrangören har anlitat enligt gällande regler skall godta byte av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen.

4.2 När avtalet har överlåts är överlåtaren och förvärvaren solidariskt ansvariga gentemot arrangören eller återförsäljaren för vad som återstår att betala för resan och för extra kostnader, dock högst 200 kr, som kan uppkomma p g a överlåtelsen + eventuell avgift för ändringen till anlitat flygbolag.

## **5. Arrangörens ändringar före avresan och inställande av resan**

5.1 Arrangörens rätt att ändra avtalsvillkoren

Arrangören får ändra avtalsvillkoren till resenärens nackdel endast om det framgår tydligt av avtalet att detta får ske.

### 5.1.1 Förbehåll om ändringar

Arrangören förbehåller sig rätten att innan avtal träffas med resenären vidta ändringar av uppgifter i katalog/broschyr.

Arrangören förbehåller sig också rätten att sedan avtal ingåtts företa ändringar av avtalsvillkoren för viss resa. Vid sådana ändringar gäller bestämmelser i Lag om paketresor 12 §.

### 5.2 Resenärens rätt att frånträda avtalet

Resenären får frånträda avtalet, om arrangören förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han åtagit sig och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för resenären. Resenären får också frånträda avtalet om avtalsvillkoren ändras väsentligt till hans nackdel.

Om arrangören avser att bryta avtalet eller om han vill ändra avtalsvillkoren, skall han underrätta resenären snarast och därvid lämna besked om dennes rätt att frånträda avtalet enligt första stycket.

Resenären skall inom skälig tid meddela arrangören eller återförsäljaren om han vill frånträda avtalet. Gör han inte det, förlorar han sin rätt att frånträda avtalet.

### 5.3 Resenärens rätt till ersättningsresa

Frånträder resenären avtalet enligt punkt 5.2 har han rätt till en annan paketresa som är av likvärdig eller högre kvalitet, om arrangören eller återförsäljaren kan erbjuda detta. Om resenären godtar en sämre ersättningsresa har han rätt till ersättning för prisskillnaden.

Avstår resenären från sin rätt till ersättningsresa, eller kan en sådan resa inte erbjudas, skall han snarast få tillbaka vad han har betalat enligt avtalet.

Bestämmelserna i första och andra styckena gäller också om arrangören ställer in resan utan att resenären är skuld till det.

### 5.4 Resenärens rätt till skadestånd vid arrangörens inställande av resa

I sådana fall som avses i punkt 5.3 har resenären rätt till skadestånd från arrangören, om det är skäligt.

Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar:

1. Att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären senast 14 dagar före avresan skriftligen underrättas om att resan ställts in (vid resor med en varaktighet av högst 5 dagar gäller att resenären skall underrättas senast 10 dagar före avresan), eller

2. Att resan inte kunnat genomföras på grund av ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Beror det på någon som arrangören har anlitat att resan har ställts in, är arrangören fri från skadeståndkrav enligt första stycket 2 endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om orsaken är hänförlig till någon annan i ett tidigare led.

### 5.5 Ändring av priset

Inträffar kostnadsökningar för arrangören efter det att avtalet enligt 1.5 ovan blivit bindande för parterna, får arrangören höja priset för resan med ett belopp som motsvarar kostnadsökningarna om dessa beror på:

1. ändringar i transportkostnader,
2. ändringar i skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan eller
3. ändringar i växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan.

Priset får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av för genomförandet av avtalet förutsatt att denna kostnadsökning är av sådant slag som anges i 1–3 ovan i denna punkt. Om t ex en avgift enligt punkt 2 ökar med 100 kr för varje resenär får priset höjas med samma belopp. Om resenären så begär är researrangören skyldig att redovisa hur prishöjningen beräknats.

Rätt till prishöjning enligt 1 och 3 ovan föreligger endast om kostnadsökning överstiger 60 kr.

Priset får inte höjas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen. Arrangören skall så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna.

Resans pris skall sänkas om arrangörens kostnader tidigare än 20 dagar före den avtalade avresedagen, av samma skäl som ovan angivits, minskar. Vid kostnadsminskning enligt 1 och 3 ovan skall priset sänkas endast om kostnadsminskningen överstiger 60 kr.

*Generell prisgaranti gäller för alla resor. När anmälningsavgiften är betald är det pris som angivits på bokningsbekräftelsen garanterat. Det enda garantin inte gäller för är nya eller höjda skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan. Denna garanti är ömsesidig; Skulle kostnaden för resans genomförande minska innan avresan, kan resenären inte påräkna prissänkning.*

### 5.6 Arrangörens och resenärens rätt att frånträda avtalet vid ingripande händelser m m.

Såväl arrangören som resenären har rätt att frånträda avtalet, om det efter det att avtalet blivit bindande för parterna enligt punkt 1.5 på eller i närheten av resmålet eller utefter den planerade färdvägen inträffar katastrof, krigshandling, generalstrejk eller annan ingripande händelse, som väsentligt påverkar resans genomförande eller förhållandena på resmålet vid den tidpunkt då resan skall genomföras.

För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits skall sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas.

## 6. Arrangörens ändringar efter avresan, fel och brister

### 6.1 Uteblivna prestationer

Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, skall arrangören ordna lämpliga ersättningsarrangemang utan extra kostnad för resenären.

Kan ersättningsarrangemang inte ordnas eller avvisar resenären på godtagbara grunder sådana arrangemang, skall arrangören, om det är skäligt, utan extra kostnad för resenären tillhandahålla likvärdig transport tillbaka till platsen för avresan eller till någon annan ort som resenären godkänner.

Innebär en förändring i avtalet enligt första eller andra stycket en försämring för resenären, är han, om det är skäligt, berättigad till prisavdrag och skadestånd.

#### 6.2 Andra fel och brister

Vid andra fel i de avtalade tjänsterna än sådana som anges i 6.1 har resenären rätt till prisavdrag och skadestånd, om inte felet beror på honom.

Resenären har inte rätt till skadestånd, om arrangören visar att felet beror på ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt andra stycket om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led.

Vid fel som har sin grund i omständigheter som beskrivs i andra eller tredje stycket skall arrangören genast ge resenären den hjälp som behövs.

#### 6.3 Skadeståndets omfattning

Skadestånd enligt dessa villkor omfattar förutom ersättning för ren förmögenhetsskada, ersättning för personskada och sakskada.

Skador som omfattas av bestämmelserna i sjölagen (1994:1009), luftfartslagen (1957:297), järnvägstrafiklagen (1985:192) eller lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik ersätts enligt nämnda lagar i deras lydelse då skadan inträffade i stället för enligt dessa villkor.

Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denna har rätt att fordra enligt de nämnda lagarna. Det åligger resenären att i möjligaste mån begränsa skadan.

### 7. Reklamation och avhjälpande

7.1 Resenären får inte åberopa fel i vad han har rätt att fordra till följd av avtalet, om han inte inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet underrättar arrangören om felet. Detta bör om möjligt ske på resmålet.

*7.1.1 Eventuella klagomål på resan måste omgående framföras under vistelsen till Strandgårdens Vårdpar. Reklamation skall ske skriftligen senast två veckor efter hemkomst från resan.*

*Adress: Strandgårdens Hälsoresor, Gröndalsvägen 100, 117 68 Stockholm.*

7.2 Utan hinder av 7.1 får resenären åberopa fel, om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

7.3 Om resenären framför klagomål som inte är obefogade, skall arrangören eller dennes lokala representant genast vidta åtgärder för att finna en lämplig lösning.

### 8. Resenärens ansvar under resan

#### 8.1 Arrangörens anvisningar m.m.

Resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören anlitar. Resenären är skyldig att respektera de ordningsregler som gäller för resan och för transporter, hotell etc och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet.

#### 8.2 Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för skada som denne vållar arrangören genom försummelse, t ex genom att inte följa lämnade anvisningar eller föreskrifter.

Det åligger resenären att ersätta skada som är lagligen grundad gentemot någon som arrangören anlitar för att medverka till resans genomförande.

#### 8.3 Pass, visum, hälsobestämmelser m.m.

Innan avtal sluts skall arrangören eller återförsäljaren på lämpligt sätt informera resenären om sådana hälsobestämmelser som blir tillämpliga under resan samt, i den mån det har betydelse för resenären, om vad som gäller i fråga om pass och visum för medborgare i stater inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

Resenären är dock själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som t ex innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, försäkring.

Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter, t ex hemtransport i följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

#### 8.4 Avvikande från arrangemanget

Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller till dennes representant. Resenären skall senast 24 timmar före av arrangören uppgiven återresetid kontakta denna för kontroll av uppgifter om hemresan.

*8.4.1 Vid avvikelse enligt 8.4 sker ingen återbetalning av de delar av resan som inte utnyttjats.*

#### 8.4.2 Endast flyg / resa på egen hand - charter

Resenärer som köpt "Endast Flyg" eller reser på egen hand är skyldiga att lämna kontaktuppgifter till researrangören och senast 24 timmar innan angiven återresetid kontrollera med arrangören att inga ändringar föreligger angående hemresan.

### 9. Tvistlösning

Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet genom förhandlingar. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol.

### 10. Resenärens ändring av reseavtalet

För varje ändring i reseavtalet som företas av resenären uttages en kostnad i enlighet med de merkostnader som researrangören åsamkas, dock lägst 200 kr.

### 11. Ej utnyttjad säng

I rummet/våningen får endast inkvarteras resenär som beställt hotellet. Resenären som beställt så att tom säng finns i rummet/våningen äger ej rätt att inkvartera annan person.

### 12. Bagage

Det är inte tillåtet att checka in värdesaker eller stölbegärligt gods som till exempel kameror, smycken, kontanter etc. Ej heller eldfarligt gods. Skadat bagage ska anmälas på flygplatsen. (På tågstationen vid resa med tåg).

### 13. Minderåriga resenärer

För resenärer under 18 år krävs ett speciellt intyg att målsman godkänner reseavtalet. Intyg erhålls på våra försäljningsställen..

### 14. Kundregister

Inbokade resenärer registreras i Strandgårdens Hälsoresors kundregister i enlighet med personuppgiftslagen (PuL). Då resenären samtyckt till registrering av personnummer används detta som koppling mellan bokningssystemet och kundregistret för att undvika dubbelregistrering. Person- och reseuppgifter av relevans för resans genomförande förmedlas vidare till berörda underleverantörer (i Sverige och utomlands). Uppgifterna behandlas även internt för resans genomförande..

Den som önskar att få information om vilka uppgifter som finns registrerade kan enligt §26 PuL ansöka om detta. Vänligen meddela Strandgårdens Hälsoresor skriftligen om ni önskar rätta eller ta bort era uppgifter från kundregistret.

### 15. Förbehåll

Strandgårdens Hälsoresor reserverar sig för korrekturfel i denna publicering. Prisindikationerna i resmålsfakta är preliminära. Beskrivna aktiviteter bedrivs ofta av företagare på resmålet, för vilkas verksamhet Strandgårdens Hälsoresor ej kan svara.

## Resegarantilagen - paketresa

### Res tryggt med Strandgårdens Hälsoresor – hos oss gäller resegarantilagen

Det innebär:

- om resan blir avbruten eller inställd, på grund av att arrangören går i konkurs eller inställer betalningarna, utbetalas ersättning ur resegarantin.

**En paketresa är ett arrangemang som består av en transport tillsammans med inkvartering. Resan skall säljas till ett helhetspris** eller till skilda priser som är knutna till varandra.

**Resegarantilagen omfattar även resor som bara består av en transport**, en så kallad "charterflygstol". Förutsättningen är att resan säljs av en paketresearrangör och att resenären åker till resmålet med samma charterflyg som arrangörens övriga paketresenärer.

**Vid köp av endast inkvartering gäller inte resegarantilagen.**

Ansökan om ersättning skall ha inkommit till Resegarantinämnden senast tre månader efter det att resan blivit inställd eller avbrutits.

För mer information kontakta Kammarkollegiet. Telefon 08-700 08 00.