

Allmänna resevillkor för paketresor

För resan gäller Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) allmänna villkor överenskomna inom branschen den 28 juni 2018 och arrangörens särskilda villkor, som är angivna nedan. De särskilda villkoren anges med kursiv text.

Sabina Consulting AB (SC) har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna, om tillämpningen av särskilda villkor är motiverade av resans speciella karaktär, speciella bestämmelser om transportsättet (såsom boknings- och försäljningsvillkor för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor på grund av resans speciella karaktär eller speciella omständigheter på resmålet. De särskilda villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären.

De allmänna och särskilda villkoren är en del av avtalet.

1. Avtalet

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

1.2 Huvudresenär är den person i vars namn avtalet har träffats. Huvudresenären anges först i färdhandlingarna eller på annat tydligt sätt. Huvudresenären är betalningsansvarig enligt avtalet. Alla ändringar och eventuell avbeställning måste ske av huvudresenären. Undantag kan göras om huvudresenären blir allvarligt sjuk och inte kan genomföra ändringen eller avbokningen. Huvudresenären ansvarar för att förse arrangören med korrekta bokningsuppgifter för övriga resenärer som omfattas av avtalet. Eventuell åter-betalning sker till huvudresenären.

1.2.1 Huvudresenären ansvarar för att han kan nås av viktiga meddelanden (till exempel tidtabellsändring) under de kontaktuppgifter som denne meddelat SC.

1.3 Om resenären är under 18 år och reser utan målsman måste detta uppges vid bokningstillfället. Vissa resor kan kräva åldersgräns som kan vara högre än 18 år. Information lämnas vid bokningstillfället.

1.4 Tiderna för avresa och hemresa i bokningsbekräftelsen är preliminära. Arrangören ska snarast och om möjligt senast 20 dagar före avresan precisera de avgångstider som ska gälla för resan.

1.4.1 För resor med flexibel reslängd, gäller bekräftade tider för av- och hemresa vilka levereras i samband med bokningstillfället.

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

1.6 Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.

1.7 Anslutningsresa eller specialarrangemang ingår i paketreseavtalet endast om dessa bokats tillsammans och vid ett och samma tillfälle med de tjänster som ingår i paketresan eller om dessa sålts tillsammans med övriga tjänster för ett totalpris.

1.8 Eventuella önskemål eller särskilda tjänster på resenärens begäran ingår i avtalet endast om dessa uttryckligen bekräftats skriftligen av arrangören.

1.9 Resenären är skyldig att kontrollera bokningsbekräftelsen/resehandlingarna så snart de erhållits och att alla uppgifter stämmer inklusive att namn är rättstavade och överensstämmer med passet. Eventuella felaktigheter måste påtalas snarast. Arrangören förbehåller sig rätten att ta ut en avgift motsvarande den faktiska kostnaden för att rätta felaktiga uppgifter jämte en skälig ersättning för det merarbete som rättelsen medför. Om felaktighet beror på arrangören eller någon denne anlitat, ska rättelse ske utan kostnad för resenären.

1.10 Huvudresenären ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e-postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resenären.

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

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

1.12.1 Vid bokning av Premiumresor krävs ett minimiantal på 20 personer för resans genomförande. Om resan inte genomförs, meddelas detta senast 40 dagar innan avresa.

2. Pris och betalning

2.1 Priset ska anges på ett sådant sätt att hela resans pris tydligt framgår. Priset ska omfatta alla i avtalet ingående tjänster samt obligatoriska tillägg, skatter och avgifter.

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

2.2.1 Slutbetalning för resan skall vara SC tillhanda senast 40 dagar före avresedagen om inte annat särskilt angivits. Fullgjord betalning skall kunna styrkas. Har inte full betalning för resan kommit SC tillhanda senast 40 dagar före avresan äger SC rätt att betrakta reseavtalet som annullerat och tillgodoräkna sig anmälningsavgiften.

2.2.2 För resor med flexibel reslängd gäller som regel omedelbar betalning i samband med bokning.

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

2.3.1 SC anmälningsavgift är 1 200 kr/person för resor inom Europa, 1 500 kr/person för resor till Kanarieöarna, Madeira, Mellanöstern och norra Afrika samt 2 500 kr/person för långdistansresor. Denna anmälningsavgift skall vara SC tillhanda 5 dagar efter bokandet av resan.

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

2.4.1 Påminnelse skickas inte ut vid utebliven betalning.

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

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

3. Resenärens rätt till ändring och avbeställning

3.1 Resenären har rätt att ändra avtalet om arrangören medger detta. Ändringar i avtalet kan medföra tillkommande kostnader för resenären från arrangören eller annan.

3.2 Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resenären för de kostnader som arrangören drabbas av till följd av avbeställningen.

Arrangören kan uppställa skäliga standardiserade avbeställningsavgifter baserade på tidpunkten för avbeställningen. Om arrangören inte har uppställt några standardiserade avbeställningsavgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.

3.2.1 Vid fastställande av resans pris ska avbeställningsskyddet inte inräknas. Avbeställning som gjorts av resenären, skall anses ha ägt rum vid den tidpunkt då meddelandet om avbeställningen kommit SC tillhanda.

3.2.2 Vid avbeställning gjord tidigare än 30 dagar före avresan ska resenären betala anmälningsavgiften som avbokningskostnad.

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

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

Sker avbeställning inom 8 dagar före avresan, ska resenären betala hela resans pris.

3.2.3 Paket- och flygresor med flexibla ut- och hemresedatum, är som regel inte återbetalningsbara.

Vid avbokning utgår en avgift om 500 kr per person samt flygbolagets kostnad/avgift.

Avbokning av enbart hotell med flexibel in- och utcheckningsdatum är möjlig då leverantören så tillåter. Kostnaden är då för hotell 500 kr per rum samt eventuell kostnad från leverantören

3.3 Ändring av resan som företas av resenären och som innebär ändring av destination, avreseplats, reslängd, avresetid, inkvartering eller pris är att betrakta som avbeställning och ny beställning. För detta utgår en kostnad i enlighet med avbeställningsreglerna i punkt 3.2.2.

3.3.1 Resenär som träffat avtal om av- och ombokningsskydd har rätta att avbeställa/omboka resan enligt punkterna 3.3.2 till 3.3.9. Vid fastställande av resans pris skall inte inräknas vad resenären erlagt för av- och ombokningsskyddet. Vid avbeställning har resenären inte rätt att få tillbaka vad han betalat för av- och ombokningsskyddet. Önskar resenären av- och ombokningsskydd ska detta anmälas vid beställning av resan och avgiften ska erläggas samtidigt med anmälningsavgiften.

Avgiften för av- och ombokningsskydd är 249 kr för vuxen och 185 kr för barn 2-11 år inom Europa, 349 kr för vuxen och 225 för barn 2-11 år inom Kanarieöarna, Madeira och norra Afrika samt 499 kr för vuxen och 295 kr för barn 2-11 år för långdistansresor.

3.3.2 Om resenären träffat avtal om av- och ombokningsskydd får resan i fall som anges i 3.3.3 och 3.3.10 avbeställas utan annan kostnad än den anmälningsavgift som framgår av arrangörens hemsida. Expeditionsavgiften för högst uppgå till 5% av resans pris dock högst 200 kr.

3.3.3 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 1.1 drabbas av allvarlig sjukdom, försämrat sjukdomstillstånd eller olycksfall och denna händelse är av sådan art att resenären inte rimligen kan genomföra resan.

3.3.4 Avbeställning får ske om annan händelse drabbar resenären efter det att avtalet blivit bindande enligt punkt 1.1 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 borde ha känt till denna då resan beställdes. Sådan ingripande händelse är till exempel brand i den egna bostaden.

Fri avbokning gäller för den som drabbas av uppsägning. Gäller om du blir uppsagd på grund av arbetsbrist, inte vid enbart varsel. Gäller inte om en visstidsanställning eller timanställning upphör. Gäller inte heller om en provanställning inte förlängs. Intyg från arbetsgivare måste visas.

3.3.5 Avbeställning får ske om person med vilken resenären gemensamt beställt resan avbeställer sin resa med stöd av punkterna 3.3.3 och 3.3.4 och det är oskäligt att resenären skall genomföra resan utan den andra personens sällskap. Med gemensam beställning av resan menas att resenärerna beställt en gemensam biljett, max 6 personer.

3.3.6 Bo-kvar-garanti

Resenär som tecknat av- och ombokningsskydd och avtalat om gemensam inkvartering med annan resenär/andra resenärer som avbeställt resan med stöd av punkterna 3.3.3 – 3.3.5, skall ha rätt att

utan ytterligare kostnad behålla samma hotell och rumskategori. Detta förutsatt att samtliga på bokningen har tecknat av- och ombokningsskydd.

3.3.7 Om av- och ombokningsskydd har tecknats av samtliga på bokningen enligt punkt 3.3.1 kan resan ombokas upp till tre gånger utan kostnad fram till 45 dagar innan avresa. Den nya resan skall vara bokningsbar på internet eller hos en säljare och inte vara rabatterad eller ospecificerad. Gäller inte enskilda personer på bokningen.

Fri ombokning gäller ej rundresor, kryssningar, endast flyg, paketresa med flexibel reslängd eller ombokning från paketresa till endast flyg.

3.3.8 Om du bokar SCs av- och ombokningsskydd är du berättigad till öppet köp i tre månader från bokningsdagen, förutsatt att resan bokats minst 180 dagar innan avresa.

3.3.9 Om SCs av- och ombokningsskydd tecknats är resenären berättigad till Prisgaranti Plus. Skulle totalpriset på resenärens resa med specificerat boende sänkas efter anmälningsavgiften betalats och fram till 60 dagar innan avresa, erhålls mellanskillnaden tillbaka. För att garantin ska gälla ska resan och priset gå att boka på samma ställe som ursprungsbokningen. Prisgaranti Plus kan ej kombineras med fri ombokning. Prisgaranti Plus gäller ej rundresor, kryssningar, paketresor med flexibel reslängd eller endast flyg.

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

Senast 7 dagar efter avbeställningen skall läkarintyg beträffande sjukdom, olycksfall eller dödsfall och i förekommande fall släktskapsintyg vara SC tillhanda. Intyget skall innehålla alla för avbokningen relevanta uppgifter samt läkarens uttryckliga avrådan att delta i avtalat researrangemang.

Av- och ombokningsskyddet gäller enbart resans pris.

3.3.11 Efter avbeställning skall belopp som resenären har tillgodo enligt ovan återbetalas utan dröjsmål, dock senast 14 dagar efter avbeställningen. Återbetalning sker till huvudresenären.

4. Resenärens rätt att överlåta avtalet

4.1 Resenären får överlåta avtalet till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan. Ett sådant villkor kan t.ex. vara att transportföretag eller annan som arrangören anlitat enligt gällande regler ska godta byte av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen. Underrättelse som gjorts senast sju dagar före avresa anses alltid ha gjorts i skälig tid.

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

4.2.1 Om av- och ombokningsskydd har tecknats enligt punkt 3.3.1 och resan genomförs med flygbolag Novair, Norwegian eller SAS, får resenären överlåta avtalet kostnadsfritt maximalt en gång enligt punkt 4.1. Resenären måste underrätta SC om överlåtelsen senast 7 dagar före avresa.

4.3 Överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga gentemot arrangören eller återförsäljaren för allt vad som återstår att betala för resan och för de extra kostnader som överlåtelsen medför.

5. Ändringar före avresan

5.1 Ändring av avtalsvillkor

Arrangören har rätt att göra ändringar i avtalet förutsatt att arrangören informerar resenären om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium. Om ändringen är obetydlig, till exempel mindre ändringar av flygtider, har resenären inte rätt till prisavdrag eller skadestånd. Vid

väsentliga ändringar av resan ska resenären, om möjligt, erbjudas en alternativ resa eller rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift.

5.2 Ändring av priset

5.2.1 Arrangören får höja priset för resan om höjningen beror på ändringar i bränslekostnader, skatter och offentliga avgifter eller valutakurser.

5.2.2 Resans pris får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av. Rätt till prishöjning föreligger endast om kostnadsökningen sammanlagt överstiger 100 kronor per bokning.

5.2.3 Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader, av skäl som angivits ovan, minskar med sammanlagt minst 100 kronor per bokning. Arrangören får vid prissänkning göra avdrag för faktiska administrativa kostnader.

5.2.4 Arrangören ska så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna.

Underrättelsen ska innehålla en motivering till ändringen och en uträkning.

5.2.5 Priset får inte höjas och behöver inte heller sänkas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.

5.2.6 Arrangören kan i sina särskilda villkor avstå från rätten att höja priset enligt 5.2.1. I så fall behöver arrangören inte heller sänka priset enligt 5.2.3.

5.2.7 SCs prisgaranti gäller för oväntade tillägg på grund av valutaregleringar, devalveringar och bränslehöjningar. Garantin är ömsesidig och träder i kraft så snart anmälningsavgiften registrerats på beställningen. Prisgarantin gäller inte vid ändringar i skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan. Prisgarantin gäller inte vid paket- och flygresor med flexibel reslängd eller enbart hotell.

5.3 Resenärens rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift

5.3.1 Om resenären vill säga upp avtalet på grund av en väsentlig ändring, t.ex. om priset höjs med mer än 8% av paketresans totalpris, måste resenären meddela arrangören att avtalet sägs upp inom en av researrangören angiven skälig tid från det att arrangören informerade resenären om ändringen. Gör resenären inte det blir resenären bunden av det nya avtalet.

5.3.2 Om paketreseavtalet sägs upp ska arrangören utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter det att avtalet sades upp återbetala hela resans pris.

5.4. Arrangörens och resenärens rätt att säga upp avtalet vid oundvikliga och extraordinära händelser

5.4.1 Både arrangören och resenären har rätt att säga upp avtalet om genomförandet av paketresan eller transporten av passagerare till resmålet väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära händelser på resmålet eller i dess omedelbara närhet. Med oundvikliga och extraordinära omständigheter avses till exempel allvarliga säkerhetsproblem som krig, terrorism, utbrott av allvarlig sjukdom eller naturkatastrofer. Resenären har i sådana fall rätt att säga upp avtalet utan att betala någon avbeställningsavgift. Om arrangören säger upp avtalet i enlighet med denna punkt har resenären inte rätt till skadestånd. Resenären har i sådana fall rätt till full återbetalning på det sätt som följer av 5.3.2.

5.4.2 Resenären har inte rätt att säga upp avtalet om de oundvikliga och extraordinära händelserna var allmänt kända vid tidpunkten när avtalet ingicks.

5.4.3 För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas. En gällande avrådan från UD ska alltid anses utgöra grund för uppsägning.

6. Arrangörens ansvar för paketresans genomförande

6.1 Bristande genomförande

Om en resetjänst inte genomförs enligt avtalet ska arrangören avhjälpa felet inom skälig tid. Arrangören är dock inte skyldig att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpandet skulle medföra oproportionerliga kostnader. Om arrangören inte avhjälper felet kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2 Väsentliga fel

6.2.1 Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, ska arrangören om möjligt ordna likvärdiga eller minst likvärdiga alternativ utan extra kostnad för resenären. Kan arrangören inte erbjuda detta, får arrangören erbjuda alternativ av lägre kvalitet i förening med skäligt prisavdrag. Resenären får endast avvisa sådana alternativ om dessa inte kan anses vara jämförbara med dem som skulle tillhandahållits enligt avtalet eller om erbjudet prisavdrag inte kan anses vara skäligt.

6.2.2 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.3 Vid fel som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan och som arrangören inte har avhjälpit inom skälig tid får resenären säga upp avtalet och kan även ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.4 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., eller om resenären har sagt upp avtalet enligt 6.2.3 har resenären rätt till likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad om paketresan innefattar transport och resenären befinner sig på resmålet.

7. Om prisavdrag och skadestånd

7.1 Prisavdrag utgår inte om arrangören kan visa att felet beror på resenären.

7.2 Resenären har inte rätt till skadestånd om arrangören visar att felet beror på resenären eller på tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänster som ingår i paketresan, eller om felet beror på oundvikliga och extraordinära händelser.

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

7.4 Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättas om att resan ställts in.

Meddelande om att en resa ställs in ska lämnas senast

- 20 dagar före avresa om resan varar längre än 6 dagar
- 7 dagar före avresa om resan varar mellan 2 och 6 dagar
- 48 timmar innan avresa om resan varar kortare än 2 dagar

7.5 Skadestånd enligt dessa villkor omfattar ersättning för ren förmögenhetsskada, personskada och sakskada. Resenären är skyldig att i möjligaste mån begränsa skadan.

7.6 Om inte annan begränsning följer av paktreselagen eller annan tvingande lagstiftning är arrangörens ansvar för skada begränsad till tre gånger paktresans pris. Denna begränsning gäller dock inte vid personskada eller vid skada som orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet.

8. Reklamation

8.1 Resenären får endast åberopa fel i de avtalade tjänsterna om denne inom skälig tid efter det att denne märkt eller bort märka felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta ska ske snarast och om möjligt på resmålet. Vid fastställande av eventuellt prisavdrag eller ersättning för skador beaktas den tidpunkt då resenären reklamerat om ett sådant meddelande hade inneburit att arrangören kunde ha avhjälpt felet.

8.2 Utan hinder av punkt 8.1 får resenären åberopa fel om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

9. Resenärens ansvar under resan

9.1 Arrangörens anvisningar

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

9.2 Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för eventuellt skadestånd i anledning av skada som resenären genom vårdslöshet vållar arrangören.

9.3 Resenärens ansvar för formaliteter

9.3.1 Resenären är själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som till exempel innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, och försäkring.

9.3.2 Resenären ska för samtliga i paktresan ingående transporttjänster ha avslutat check-in i enlighet med resplan eller annan anvisning från arrangören eller transportören.

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

9.3.4 Resenären ansvarar för att ta del av information som tillhandahållits av arrangören.

9.4 Avvikande från arrangemanget

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

9.4.1 Om resenär uteblir från utresa med reguljärflyg, avbokas automatiskt hemresan och ingen ersättning eller alternativ transport utgår. Resan avbokas automatiskt av flygbolaget vilket ligger utanför SCs kontroll.

10. Arrangörens skyldighet att tillhandahålla assistans

Om resenären befinner sig i svårigheter under resan är arrangören skyldig att utan onödigt dröjsmål ge lämplig hjälp. Sådan hjälp kan till exempel vara information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt stöd. Arrangören har rätt att ta ut en skälig avgift för sådan hjälp om situationen orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet från resenärens sida.

11. Tvistlösning

Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet på egen hand. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se, eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>.