

Avtalevilkår - firmaarrangement -oppdatert: 21.11.2017

Arrangør: Signaturreise AS org.nr. 913 856 694

# 1. Inngåelse av avtale om reise (“avtalen”) og betalingsvilkår

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling.

Arrangøren kan kreve innbetaling av depositum ved bestillingen eller før en avtalefestet forfallsdato. Depositumet skal betales på den måte som avtales og innen den frist som er satt. Er det ikke satt noen frist, skal depositumet innbetales senest 6 virkedager etter bestilling. Er det avtalefestede beløpet ikke kommet på arrangørens konto 2 dager etter forfall, kan arrangøren heve avtalen uten ytterligere varsel. Restbeløpet skal forfalle ikke tidligere enn 35 dager før avreise. Der reisens varighet, eller andre, dokumenterbare og spesielle omstendigheter gjør det rimelig, kan likevel tidligere forfallsdato settes.

## 2. Hva som omfattes av avtalen

Avtalen omfatter reisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i reisen i følge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Tilslutningsreise eller spesielle landarrangementer (utflukter, kurs etc.) inngår kun i reisen dersom disse er solgt eller markedsført til en samlet pris, eller tilrettelagt på en måte som oppfordrer til å selges sammen med reisen. Tilbud kunden måtte gjøre seg nytte av under oppholdet, og som ikke er beskrevet som en del av reisen og inkludert i reisens pris, anses ikke som en del av reisen.

## 3. Reisens pris og betalingsvilkår

**3.1 Prisen.** Den oppgitte hovedpris for reisen er inklusive avgifter, gebyrer og/eller skatter norske og/eller utenlandske myndigheter måtte legge på de tjenester avtalen omfatter. Videre kommer eventuelle tillegg for de særønsker kunden måtte ha knyttet til sin bestilling. Alle tilleggsytelser arrangøren har samtykket i spesifiseres og faktureres sammen med reisen. Prisen for eventuell avbestillingsbeskyttelse og/eller reiseforsikring kommer i tillegg til reisens pris og

omfattes ikke av bestemmelsene i dette punkt. Det samme gjelder for eventuell tilslutningsreise eller landarrangementer som ikke er en del av reisen. Arrangøren kan endre den avtalte pakkereisepris opp eller ned ved endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transportpriser og/eller de aktuelle valutaer basert på dokumenterte endringer som påvirker arrangørens kostnader.

Varselet om prisøkning må være meddelt kunden straks grunnlag for endring av pris inntreffer og senest den 10. dagen før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. 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 virkedager.

**1.1. Depositumets størrelse.** Depositumet er 20% av den totale kjøpesummen, dog ikke mindre enn kr. 1.500,- per person. Unntatt fra denne grensen er reiser der arrangøren

har spesielle økonomiske betalingsforpliktelser før reisen starter, for eksempel pakkereiser knyttet til rutefly med tilhørende betalingsforpliktelser for arrangøren eller spesielle landarrangement (utflukter, kurs etc.) som er en del av pakken, men hvor arrangøren ikke har rett til på refusjon ved avbestilling av flyreisen og/eller landarrangementet. I slike unntakstilfeller kan depositumet økes med dette beløpet. Depositumet er ikke refunderbart, men kommer til fradrag i reisens pris ved fakturering av restbeløpet som forfaller 35 dager før avreisedato med mindre annet er avtalt.

**1.2. Endring av flybillett.** Enkelte flybilletter har strenge restriksjoner på endringer. Ofte er ikke endringer tillatt når flybilletten er utstedt/kjøpt. Dette gjelder både navneendring, dato- og ruteendring m.m. Dersom endring tillates vil det bli belastet gebyr for dette. Gebyret varierer fra flyselskap til flyselskap. For gruppebookinger er det annerledes. Her kan for eksempel navneendringer som oftest skje uten ekstrakostnad inntil billettene utstedes (senest 2 uker før avreise). Dersom man ønsker endring av dato og rute er flyselskapene behjelpelige såfremt det er ledig kapasitet innenfor opprinnelig økonomiske ramme.

## 2. Særlige forhold knyttet til avtalen

### 2.1. Avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring.

Avbestillingsbeskyttelse eller en avbestillingsforsikring inngår ikke i leveransen. Slik forsikring tilbys heller ikke fra arrangøren.

Kunden må selv sørge for at denne og/eller hver enkelt reisende har forsvarlig forsikring og at de reisende medbringer Europeisk Helsetrygdekort der dette er naturlig.

### 3.2 Innreisebestemmelser.

Arrangøren skal før avtalen inngås underrette kunden om hvilke visumkrav det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene.

Reisende med utenlandsk pass fra land utenfor EU/EØS-området må selv via sitt lands ambassade eller sitt lands utenriksdepartement innhente nødvendige opplysninger om innreisebestemmelser for reisemålet og eventuelle andre reisebestemmelser som måtte gjelde for reisen til og fra reisemålet.

**2.2. Helseopplysninger.** Kunden skal før avtalen inngås, informeres om eventuelle helsemessige formaliteter (krav til helseattest eller lignende) i

forbindelse med reisen og oppholdet.

**2.3. Informasjon vedrørende transport.** Arrangøren plikter å opplyse hvilke flyselskap som utfører de forskjellige transportdelene av reisen. Ved endring av flyselskap etter at 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. Dersom hele eller deler av reisen utføres av et flyselskap som er svartelistet av EU, skal kunden gjøres spesielt oppmerksom på dette, og gis adgang til å heve kjøpet av reisen dersom han velger dette.

**2.4. Personopplysninger.** Kunden er forpliktet til å gi arrangøren nødvendige opplysninger om navn og kontaktdata på reisende for å kunne gjennomføre reisen. Dette omfatter også pass og/eller helseopplysninger samt eventuelle opplysninger om forsikringsforhold der dette er nødvendig. Kunden er selv ansvarlig for at opplysningene er korrekte og blir gitt til arrangøren i rett tid.

Personopplysninger innhentet i forbindelse med arrangementet vil bli lagret i arrangørens elektroniske CRM-system knyttet til arrangementet og vil bli slettet etter gjennomført arrangement. Opplysningene vil ikke bli brukt til annet formål og vil ikke bli stilt til rådighet for andre enn de som har behov for dette i forbindelse med arrangementet. Kunden er ansvarlig for at det foreligger samtykke fra de reisende til innhenting og oppbevaring av personopplysninger herunder informere om at samtykke kan

tilbakekalles på ethvert tidspunkt dersom dette blir aktuelt.

**2.5. Andre forhold.** Arrangøren har stilt lovpliktig garanti til Reisegarantifondet, [www.rfg.no](http://www.rfg.no).

## 3. Kundens rett til å avbestille eller å overdra reisen

**3.1. Avbestilling ved force majeure.** Kunden har rett til å avbestille reisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dagene før reisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte, det er rimelig grunn til å anta forholdene også vil gjøre seg gjeldende når reisen etter avtalen skal ta til, og Det norske Utenriksdepartementet fraråder reise til det/de angjeldende område/er og på den valgte reiserute. Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, dersom de innebærer en betydelig og reell risiko for kunden.

Ved avbestilling etter denne bestemmelsen er arrangøren forpliktet til å refundere det beløp som denne etter vilkår i forhold til sine leverandører oppnår i faktisk refusjon. Ut over dette er ikke arrangøren forpliktet til å foreta noen form for refusjon.

Krav om refusjon av ytelser som ikke er en del av reisen må, dersom betaling for slike ytelser allerede er videreformidlet fra arrangørene 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.

**3.2. Avbestilling mot vederlag.** Kunden har frem til 60 dager før avreise rett til å avbestille reisen mot å betale de faktiske avbestillingskostnader arrangøren har i forhold til sine underleverandører samt et avbestillingsvederlag til arrangøren på 15% av det totale avtalte vederlaget. Etter 60 dager før avreise skal hele avtalte vederlaget for reisen bestilles med fradrag for eventuelle kostnadsreduksjoner arrangøren måtte oppnå i forhold til sine underleverandører.

**3.3. Reduksjon av antall i en gruppe.** Kunden har som hovedregel rett til å redusere antall i en gruppe etter følgende regler: Gruppen kan reduseres med inntil 10 % av oppgitt antall frem til 35 dager før avreise. Ved reduksjon av antall skal arrangøren søke å få redusert kostnadene til fly, hotell etc tilsvarende. Eventuell reduksjon i kostnader skal refunderes kunden.

Som følge av at kundens bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger på fordeling av felleskostnader og 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 kunne kreve inn eventuell merpris som følge av bortfall av rabatter knyttet til gruppens størrelse.

**3.4. Overdragelse av reisen.** Kunden har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyller betingelsene for å delta i reisen. Forutsetningen er at arrangøren gis beskjed om dette innen rimelig tid før reisen starter, og at arrangøren og/eller underleverandøren han benytter, ikke er bundet av regler som forbyr slik overdragelse. Rutefly tilhører bl.a. denne kategori underleverandør.

## 4. Arrangørens rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatningsplikt

**4.1. Hindring utenfor arrangørens kontroll.** Arrangøren kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom denne kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor dennes kontroll og som denne med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som verken arrangøren eller noen denne er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. 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 arrangøren å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Etter de samme vilkår som

nevnt i 1. ledd, vil ikke arrangøren ha erstatningsansvar dersom reisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at reisen er påbegynt. Dersom reisen må forkortes ved at

arrangøren eller kunden avbryter den pga. slike forhold, vil kunden ikke ha krav på et forholdsmessig prisavslag.

**4.2 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 fort 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 3 dager etter at meldingen om endringen har 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.

## 5. Partenes plikter

**Arrangørens plikter.** Arrangøren skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jfr. 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. Endring av hotell på reisemålet til et tilsvarende ratet hotell i samme område representerer under ingen omstendighet noen mangel som gir rett til heving eller prisavslag eller noe forhold som representerer ulempe.

Arrangøren skal snarest mulig informere om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende. Han må i denne sammenheng stille kunden de spørsmålene som er nødvendig for å oppfylle opplysningsplikten. Påpeker den

reisende mangler ved reisen,

plikter arrangøren å gjøre det som innenfor rimelighetens grenser er mulig for å rette på mangelen så snart som mulig.

**5.1. Kundens plikter.**Kunden plikter å sette seg inn i disse alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har tatt inn i sin katalog, nettsider eller på annen måte.**a)** Betaling:

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

Kunden plikter å gi arrangøren de relevante informasjoner som han forstår eller bør forstå har vesentlig betydning for gjennomføringen av reisen. Arrangøren er ikke ansvarlig for problemer som oppstår som følge av at personalia eller spesielle behov for reisende ikke er gitt på en korrekt måte.

Den som bestiller en pakkereise på vegne av andre, plikter å forvise seg om at den/de som skal delta i reisen, 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:

Oppdages mangelen etter at reisen har tatt til, må kunden så

vidt mulig snarest reklamere på stedet. Uansett må skriftlig klage være fremsatt senest 2 uker etter reisens avslutning, men mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen.**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 og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendig for den enkeltes reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige.

## 6. Om mangler

**6.1. Mangler før avreise.** Kunden kan heve avtalen før reisen tar til dersom det er klart at reisen vil ha vesentlige mangler. Det samme gjelder dersom avtalevilkårene endres og endringen er til vesentlig ulempe for kunden.

Prisforhøyelse på mer enn 10 % skal alltid anses som vesentlig ulempe.

**6.2. Mangler etter avreise.** Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som mangel dersom de er av mindre betydning, eller er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over. Kunden plikter å

reklamere på mangler han oppdager så snart som mulig.

### **6.3. Erstatningsbegrensning**

Arrangørens erstatningsansvar som følge av mangler er begrenset til et beløp tilsvarende avtalt vederlag for de enkelte deler av reisen med unntak av de tilleggsbeløp denne oppnår ved eventuell regress mot sine underleverandører.

## **7. Tvistebehandling**

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

Finner tvisten ikke sin løsning ved forhandling eller på annen måte skal saken behandles ved de ordinære domstolene med Trondheim som avtalt vernetting.

## 8. Forholdet til Lov om pakkereiser

Avtalevilkårene avviker i forhold til alminnelige vilkår etter Lov om pakkereiser idet avtalen er inngått mellom parter hvor pakkereisen (arrangementet) ikke hovedsakelig er til personlig bruk ref lovens § 1-2. Der ikke annet fremgår av avtalen reguleres forholdet mellom partene av loven med forskrifter.

Signaturreise AS tar forbehold om trykkfeil i trykksaker, reisedokumenter og på nettside.