

# Allmänna och särskilda villkor 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.

**Triangelresors särskilda villkor anges med kursiv text.**

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

**1.1 Samtliga uppgifter på vår hemsida som rör din resa ingår i reseavtalet om inte annat avtalats.**

**1.1.2 Vid bokningen av din resa får du till din e-postadress en bekräftelse/faktura. Kvitto från bankgiro utgår tillsammans med bokningsbekräftelsen ditt deltagarbevis.**

Om du valt tillägget pappersavi à 30,-, skickas bekräftelsen istället hem till dig med post.

**1.1.3 Dagsturer blir bindande enligt § 1.**

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 återbetalning sker till huvudresenären.

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 Alla avresetider för bussresor ska betraktas som definitiva. Reseledaren finns vid bussen en halvtimme före avresetiden. Var på plats i god tid inför avresan.**

Flygbolagen kan ändra flygtider med kort varsel. Om du bokar ett anslutningsflyg till din resa, så välj ombokningsbara biljetter och se till att ha god tidsmarginal.

Rådgör gärna med oss innan du bokar ditt anslutningsflyg. Triangelresor råder inte över flygtidsförändringar och har inget ekonomiskt ansvar för anslutningsflyg som inte längre passar till resan.

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

**1.5.1. På resor utanför Sverige ansvarar resenären för att ha med sig ett pass som är giltigt minst 6 månader efter hemkomstdagen, eftersom vissa länder kräver det.**

Vår information till resenärerna utgår från att de är svenska medborgare. Är du av annan nationalitet får du själv undersöka om pass och visum behövs. Fråga oss i god tid om du är osäker på vad som gäller, så hjälper vi till.

1.6 Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.

**1.6.1 Som kund har du ansvar för att hålla dig uppdaterad om vilka hälsobestämmelser som är relevanta för din resa och om särskilda behov som knyter an till det egna hälsotillståndet.**

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.

### 1.8.1 Särskilda behov och önskemål

*Tala om vid bokningen om ni har önskemål som vegetarisk kost, allergier, problem med trappor eller andra önskemål ni vill att vi i möjligaste mån ska ta hänsyn till. Vi noterar de önskemål ni har och meddelar hotell och restauranger, men vi kan aldrig garantera utfallet. Kontrollera att din önskan finns med på din bekräftelse.*

*Triangelresor tar ut en avgift om 100,- för ändring som vi behöver göra efter det att bekräftelsen är skickad.*

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.

**1.9.1 Triangelresor tar ut 100,- för varje ändring i bokningen som måste göras.**

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.

## Triangelresor tar inte emot kontant eller kortbetalningar

### 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.

**2.1.1 Obligatoriska tillägg, skatter och avgifter avser inte eventuella lokala tillägg, skatter och avgifter som har beslutats av lokala myndigheter och tas ut på destinationen. Sådana lokala tillägg, skatter och avgifter informeras kunden om vid bokningstillfället eller senast innan avresan.**

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

**2.2.1 Anmälningsavgiften ska ha kommit Triangelresor tillhanda senast 7 dagar efter bokningen av resan.**

**2.2.2 Slutbetalningen skall vara Triangelresor tillhanda senast 28 dagar före avresedagen, om annat inte särskilt angivits vid resans program eller på bekräftelsen.**

**2.2.3 Vid bokning 35 – 20 dagar före avresan ska hela resans pris vara Triangelresor tillhanda senast 5 dagar efter bokningen.**

Vid senare bokning ska betalningen vara Triangelresor tillhanda senast dagen efter bokningen.

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 Genom att senast 7 dagar efter bokningen betala anmälningsavgiften på 2.500,- per person för flygresor och 1.500,-, samt värdet av eventuell evenemangsbiljett, till Triangelresors bankgiro, godkänner resenärens reseavtalet.**

Anmälningsavgiften är en delbetalning av resans totala pris. Det kan förekomma andra belopp på anmälningsavgiften och då framgår det av resans program.

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

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.

**2.5.1 Erhåller resenären ett rum som är avsett för endast en person och hotellet tar ut ett tillägg för det, förbehåller sig Triangelresor att ta ut motsvarande avgift.**

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

## 3 Kundens 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.

**3.1.1 Om kunden önskar byta resa görs en avbokning och en nybokning och kunden ingår ett nytt avtal. Ombokningsavgift tas ut i enlighet med gällande villkor för avbeställning enligt punkt 3.2.2.**

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.

### Avbeställning

**3.2.1 Avbeställning av resan görs på 08 – 665 10 35. Om växeln är stängd kan avbokning göras på telefonsvararen. Avbeställning via e-post till [info@triangelresor.se](mailto:info@triangelresor.se) går också bra. Lämna namn, resa och bokningsnummer. Avbokning ska ske så snart som möjligt efter att förhinder uppkommit.**

### Kostnader för avbeställning

**3.2.2 Om avbeställning sker senast 66 dagar före resa med flyg och 45 dagar före resa med buss, återbetalas anmälningsavgiften.**

Evenemangsbiljetter som blivit bindande återbetalas inte.

Om avbeställning sker, 65 – 36 dagar före avresan med flyg och 44 – 36 dagar för bussresor är kostnaden 50% av resans pris samt eventuell evenemangsbiljett.

Om avbeställning sker 35 – 15 dagar före avresan är kostnaden 75 % av resans pris.

Senare avbokning kostar 100% av resans pris.

Det kan förekomma andra avbeställningsregler och kostnader om det angivits vid resans program.

## 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. Under rättelse 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.

4.3 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.

### 5.1.1 Förbehåll om ändringar

Triangelresor förbehåller sig rätten att vidta ändringar av uppgifter som är felaktiga på grund av tryck- eller korrekturfel.

Vi reserverar oss också för ändringar som behöver göras p.g.a. händelser som inte kunnat förutses innan avtalet ingicks. Programpunkternas ordningsföljd kan ändras och skåliga ersättningsarrangemang erbjudas. Hotell kan ändras till likvärdiga eller bättre hotell.

### 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:- per bokning.

**5.2.3** Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader, av skäl som angivits ovan, minskar med sammanlagt minst 100:- 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.

### 5.3 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 Parternas rätt att säga upp avtalet vid oundvikliga och extraordinära händelser.

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 allvariga 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.

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

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

### 6 Arrangörens ansvar för resans 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 avhjälpan 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 avhjälpt 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 underrettas 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

#### 7.4.1 Minimiantal för inställande av resa

Resan kan bli inställd om färre än 20 är bokade på resan. Om annat minimiantal gäller, anges det i resans program.

**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 paketreselagen eller annan tvingande lagstiftning är arrangörens ansvar för skada begränsad till tre gånger paketresans pris. Denna begränsning gäller dock inte vid personskada eller vid skada som orsakats uppsåtligt eller av oaksamhet.

### 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.

#### 9.1.1 Resenärens ansvar

Resenären ansvarar för att kunna bära sitt bagage och för att ha normal kondition så att man kan följa med i övriga resenärers tempo på stadsvandringar och promenader.

Om resenären enligt § 9.1 bryter mot avtalet kan den tvingas avbryta resan och stå för kostnaderna för hemtransport.

### 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 paketresan 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.

### 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 uppsåtligt eller av oaksamhet från resenärens sida.

### Assistans på resan

*I första hand vänder du dig till reseledare om du får problem. Om du behöver akut hjälp på resan och du inte kan nå reseledaren, kan du under kontorstid få hjälp på 08 – 665 10 35.*

*Utänför kontorstid är journumret (+46) 737 500 175.*

### 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>.

### Övrig information

#### Rese- och avbeställningsförsäkring

Som resenär hos Triangelresor ansvarar du för att ha en fullgod sjuk- och olycksfallsförsäkring under hela resan. Det är viktigt att du noga kontrollerar försäkringsvillkoren.

Se även till att teckna en avbeställningsförsäkring i samband med din bokning om det inte ingår i din hemförsäkring.

Har du avbeställningsskydd och reseförsäkring knutet till ditt bankkort, så kan de gälla om inbetalningen till Triangelresors konto skett via ditt bankkonto som är knutet till kortet. Hör med din bank vad som gäller för ditt kort.

#### Dricks på resmålet

I många länder är drickssystemet mer utbrett än vi är vana vid i Sverige. Dricks räknas ofta som en löneförmån och många är helt beroende av den för sin försörjning.

#### Om resor i buss

I Sverige och Europa använder vi oss av helturistbussar med bekväma säten, luftkonditionering och vanligtvis toalett ombord som får användas i nödfall. Dock finns det länder som inte tillåter att toaletten används under gång.

På alla bussresor som utgår från Cityterminalen i Stockholm har vi fasta platser i bussen. Ju tidigare man bokar, desto större möjlighet har man att påverka val av plats, enligt "först till kvarn" principen.

### Dagsturer

#### Betalning- och avbokningsregler

*Fri avbokning fram till 31 dagar före avgång då resans betalning ska vara Triangelresor tillhanda.*

*Avbokningskostnad 30 – 15 dagar före resa är 50% av resans pris. Senare avbokningar kostar 100% av priset.*