

BESTÄLLNINGSVILLKOR 2011/2012

BESTÄLLNINGSVILLKOR FÖR PAKETRESOR

Nedan följer Hurtigruten ASA:s villkor för resor med Hurtigruten. Vi ber dig vänligen att läsa igenom dem noggrant, då de är bindande för din resebeställning.

De allmänna villkoren för paketresor är utformade enligt lagen om paketresor ("paketreselagen") och Barne- och familjdepartementets föreskrifter till lagen ("föreskrifterna"), och kompletterar bestämmelserna i lagen och föreskrifterna. Villkoren gäller paketresor som faller under definitionen i paketreselagen. Katalogen utformas utifrån denna lag. Särskilda villkor gäller för grupper. Kunder som annars skulle ha fallit under definitionen för paketresor, men som reser helt eller delvis i samband med affärer, forskning eller professionella tävlingar faller ändå inte under definitionen i paketreselagen.

1. AVTAL

Din avtalspartner är Hurtigruten ASA. När du beställer en resa med oss är avtalet att betraktas som bindande när du eller din resebyrå ber oss bekräfta beställningen. Hurtigruten ASA ansvarar då för att leverera de produkter/arrangemang som du har beställt, samtidigt som du blir ekonomiskt ansvarig för det som har beställts. I samma ögonblick som du gör en beställning bekräftar du att du har befogenhet att acceptera för din och för ett eventuellt resesällskskaps räkning. Du tar ansvar för att inbetalning görs till oss för samtliga resenärer i ditt sällskap. Kunden ansvarar själv för att se till att reservationen överensstämmer med beställningen. Som beställare är du också skyldig att se till att namnen på alla dokument överensstämmer med namnen i passen för alla resenärer i ditt sällskap.

Som beställare ansvarar du också för att hålla samtliga personer i ditt resesällskap fullt informerade om vad som har beställts och om eventuella ändringar. Om du beställer din resa via en agent/resebyrå ska all kommunikation ske via agenten/resebyrån. Observera att resebyråer/agenter kan ha tilläggsvillkor som du måste följa vid beställning av resor via dem. Uppge alltid ditt beställningsnummer vid kontakt med Hurtigruten ASA. Inbetalningar till en agent/resebyrå tas alltid emot för Hurtigruten ASA:s räkning.

2. GARANTI

Hurtigruten ASA ställer alltid en lagstadgad garanti för paketresor till:
Reisegarantifondet
Postboks 227
N-4001 STAVANGER



3. BETALNING

När du har bett oss att bekräfta din beställning förfaller resan till betalning enligt följande:

- Om beställningen görs mer än 8 veckor före avresa läggs en handpenning på 10 % av resans totala kostnad. Resans fulla pris ska vara inbetald senast 8 veckor före avresa.
- Vid beställning senare än 8 veckor före avresa förfaller resans fulla pris omedelbart.
- Om resan inte betalas vid förfalloodatum förbehåller Hurtigruten sig rätten att häva beställningen, behålla den inbetalda handpenningen och kräva en avbeställningsavgift i enlighet med nedanstående avbeställningsregler, se punkt 6. Resedokumentet skickas så snart Hurtigruten ASA har tagit emot din inbetalning, normalt senast 4 veckor före avresa.

OBS! Vid specialkampanjer förfaller resans totalfaktura omedelbart efter beställning. Vill du inte betala med kreditkort utan hellre få en faktura tillkommer 50,- i faktureringsavgift.

4. PRISER

Alla priser i den här broschyren är per person och anges i SEK. Rätt pris på resan uppges innan beställningen bekräftas.

Hurtigruten ASA förbehåller sig rätten att ändra priserna, dock så att inga ändringar görs mindre än 30 dagar före din avresa. Prishöjningar kan endast ske till följd av ändringar i avgivna transportkostnader, skatter, avgifter eller ev. valutakurser.

Vid prishöjningar som innebär en ökning på mer än 10 % har du rätt att utan kostnad avbeställa din resa med full återbetalningsrätt på alla inbetalda belopp. Om du vill avbeställa enligt ovan ska en anmälan om avbeställning vara Hurtigruten tillhanda senast 14 dagar efter fakturadatum på den nya fakturan som visar prisökningen.

Om priserna går ner till följd av samma ändringar som nämns ovan kommer prisregleringen att komma dig tillgodo. Notera att arrangemangen som ingår i resan inte alltid är kopta i lokal valuta och därmed inte kommer att få motsvarande ändringar som påverkar priset.

Priserna som anges i katalogen baseras på lediga platser i lägsta priskategori på flyg. Om det inte finns några sådana platser tillgängliga vid beställningsögonblicket kommer Hurtigruten ASA att erbjuda det lägsta tillgängliga flygpriset. Vi gör dig uppmärksam på att det på enskilda flygpriser tillkommer en lokal kontant flygplatsavgift. Sådana kostnader ingår inte i det avtalade priset för resan.

5. ÄNDRINGAR AV KUNDEN

Om du vill ändra din resa efter att vi har bekräftat den ska vi göra vårt yttersta för att uppfylla dina önskemål.

Vi ber om förståelse för att det inte alltid är möjligt. Begäran om ändringar ska helst skickas skriftligen till Hurtigruten ASA eller per e-post till booking@hurtigruten.com. Du kommer att ombes att betala en avgift på upp till SEK 365 per person samt eventuella tilläggskostnader som Hurtigruten pådrar sig för att genomföra ändringen. Kostnaderna ökar normalt sett närmare avresedatumet, till exempel till följd av avbeställning av tilläggsprodukter, som extra flyg- och avbeställningsavgifter.

Om ändringen är omfattande kommer den att betraktas som en avbeställning. En ny beställning måste då göras och de vanliga reglerna för avbeställning tillämpas, se punkt 6.

Kunden har rätt att överföra resan till en person som uppfyller alla villkoren i avtalet om han själv är förhindrad från att delta. Personen som överför resan och personen som övertar resan ansvarar gemensamt för inbetalning av restbeloppet och ev. avgifter och tilläggskostnader som uppstår till följd av ändringen.

Om en ändring orsakar sådana krav ska den betraktas som en avbeställning. En ny beställning måste då göras och de vanliga reglerna för avbeställning tillämpas.

6. AVBESTÄLLNING

Du eller någon i ditt resesällskap har hela tiden rätt att avbeställa resan. Alla avbeställningar ska göras skriftligen av personen som har beställt resan. Avbeställningsdatumet är det datum som Hurtigruten tar emot avbeställningen.

Avbeställningskostnaden fastställs enligt följande:
Dagar före avresa: Avbeställningsavgift i procent av resans totala pris:

Mer än 56 dagar	Avgift motsvarande inbetald handpenning
56-42 dagar	30 %
41-28 dagar	60 %
27-14 dagar	90 %
Mindre än 14 dagar	100 %

På turer som baseras på förhandsbetalda flygbiljetter kommer flygbolagets boknings- och avbeställningsregler eventuellt att träda i kraft. Priset för eventuella försäkringar tillkommer utöver det avtalade priset för resan. Detsamma gäller för en eventuell anslutningsresa då den inte ingår i själva turen.

Vid avbeställning av en eller flera personer i samma hytt förbehåller Hurtigruten sig rätten att ändra hyttindelningen för återstående person(er). Vid tilldelning av en ny hytt eller vid omkategorisering av tilldelad hytt ändras priset enligt motsvarande. OBS! Vid rundresor kan inga ändringar göras i reserutten efter att resan har påbörjats. Om kundens beställning omfattar flera personer och det avtalade totalpriset baseras på rabatter eller avdrag som är knutna till antalet deltagare kommer underlaget för sådana rabatter eller avdrag att falla bort om någon i resesällskapet avbeställer. Vid sådan partiell avbeställning kommer Hurtigruten ASA att återbetala den del av det avtalade/betalade priset till den/de som avbeställer samt kräva in en eventuell merkostnad till följd av bortfallet av rabatter knutna till antalet resenärer.

Om du blir tvungen att avbeställa din resa av orsaker som täcks av din försäkring ska du själv söka återbetalning av avbeställningsavgiften hos ditt försäkringsbolag. Försäkringspremier återbetalas inte.

7. INSTÄLLNING/ÄNDRING AV HURTIGRUTEN ASA

Vi förbehåller oss rätten att när som helst ändra uppgifter och korrigera eventuella fel i den här broschyren eller i fakturor. Om ändringar görs innan du har gjort din beställning åtar vi oss att upplysa dig om sådana ändringar innan vi bekräftar din plats. Vi förbehåller oss rätten i vissa fall att ställa in din resa om det förutsatta minimiantalet deltagare inte uppnås. Det kan ske efter att resebekräftelsen har ställts ut, dock inte senare än 8 veckor före avresa, förutom vid force majeure.

Hurtigruten ASA kan ställa in eller ändra en resa utan ersättningsansvar, förutsatt att vi kan ittyga att den inte kan genomföras till följd av hinder som ligger utanför vår kontroll och som vi rimligtvis inte kan förväntas ha tagit i beaktande då avtalet ingicks, och som varken Hurtigruten ASA eller någon som vi ansvarar för kunde undgå eller avvärja följderna av.

8. REKLAMATIONER

Om resenären anser sig ha skäl till att klaga på arrangemanget ska förhållandet påpekas under resan för reseledaren, fartygsbesättningen, representanter för hotellet/hyrbilbolaget, flygbolaget el. likn. som ska försöka rätta till eventuella fel. Du är också skyldig att i möjligaste mån åtgärda de bristande förhållandena. Om förhållandena inte går att förbättra på plats kan du skicka in ett skriftligt klagomål. Ett eventuellt skriftligt klagomål ska ställas till resebyrån där resan är köpt eller till Hurtigruten ASA, complaints@hurtigruten.com, senast 4 veckor efter att resan avslutats, såvida inte en förlängning av klagomålsfristen är rimlig av särskilda skäl.

Klagomålet ska innehålla information om reservationsnummer, en beskrivning av händelsen samt kravet som framställs.

9. VÅRT ANSVAR GENTEMOT DIG

Vi begränsar ansvaret för skador som du eller någon i ditt resesällskap kan utsättas för enlighet med relevanta internationella konventioner, nedan Warszawakonventionen av 1929, med ändringarna genom Haagprotokollet av 1955 eller Montrealkonventionen av 1999, eller på annat sätt, eller Montrealkonventionen av 1999. Sjötransport av passagerare och tillhörande bagage regleras av Atenkonventionen av 1974, järnvägstransport av Bernkonventionen och inkvartering av Pariskonventionen. All talan med utgångspunkt i luft- eller sjötransport ska väckas inom den tvååriga frist som har fastställts av Warszawa- och Montrealkonventionen eller Atenkonventionen, beroende på vad som är aktuellt. Rättsliga åtgärder i samband med krav som inte har någon preskriptionstid angiven i internationella konventioner eller som anges i sjölagen ska vidtas inom ett år från och med att du går i land eller skulle ha gått i land. Transport av passagerare, bagage och fordon faller under bestämmelserna i lagen om sjöfart (sjölagen) av den 24 juni 1994 nr. 39 inklusive ändringar, och paketresor faller under bestämmelserna i lagen om paketresor (paketreselagen) av den 25 augusti 1995 nr. 57.

Vi förbehåller oss rätten att tillämpa eventuella begränsningar i ersättning som framgår av dessa eller andra konventioner, nedan krav knutna till dödsfall, personskada, försening för passagerare och förlust av, skada på och försenat bagage.

I enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning nr 261/2004 har du under vissa omständigheter rätt till återbetalning och/eller ersättning från ditt flygbolag vid nekad ombordstigning och vid inställd eller kraftigt försenad flygvagn. Sådan återbetalning ska sökas hos flygbolaget. Återbetalning i sådana fall kommer inte automatiskt att ge dig rätt till återbetalning av några av dina semesterkostnader från oss. I de fall då en försening kan medföra rätt att avboka en flygning kommer det inte heller att automatiskt ge dig rätt att avboka eller erhålla återbetalning för eventuella andra arrangemang, även om de kan ha avtalats i samband med din flygning.

10. SKADESLÖSHT

När du beställer researrangemang hos oss påtar du dig ansvaret för att du och ditt resesällskap uppträder så att ni inte är till besvär för andra medpassagerare eller kan medföra säkerhetsmässiga eller praktiska problem för arrangören. Om dina handlingar eller försommelser orsakar skada på egendom vid de avtalsenliga arrangemangen eller orsakar försening eller omdirigering av en flygning eller andra transportmedel, samtycker du till att hålla oss helt skadeslösa mot eventuella krav (nedan arbetsarvodet och juridiska kostnader) som ställs på oss av eller på vägnar av ägaren till sådan egendom eller flygoperatören eller operatören av andra transportmedel. Flygkaptenen eller fartygskaptenen har myndighet över flyget/fartyget och passagerarna hela tiden som de går eller befinner sig ombord. Varken vi eller någon av våra leverantörer har något ansvar för eventuell återbetalning, ersättning eller kostnader som uppstår på detta sätt. Vidare har vi rätt att få alla kostnader täckta i samband med händelser där passageraren är inblandad.

Vi har i samtliga hamnar och på samtliga platser rätt att neka att ta ombord och rätt att landsätta passagerare som enligt fartygets auktoriserade personal kan nekas att gå i land på nya anlöpsplatser av lokala myndigheter, eller som kan lida av en smittsam sjukdom, eller om dennes närvaro kan vara skadlig för passagerarnas eller besättningens hälsa. Om fartyget eller enskilda passagerare befinner sig i karantän (passagerare kan vara tvungna att stanna i hytten eller enligt anvisningar från den auktoriserade personalen ombord om de eller en annan inkvarterad person visar symptom på sådan sjukdom eller kan anses försätta andra passagerare i fara) är vi inte ersättningsansvariga för utgifter som det medför, och i ovanstående fall har man ingen rätt till återbetalning eller ersättning. Vi är inte heller ersättningsansvariga

för kostnader som orsakas av detta.

Alla passagerare försäkras sig om att de är i skick att resa. Hurtigruten förbehåller sig rätten att kräva att alla passagerare kan dokumentera detta, och bolaget kan inte påta sig något ersättningsansvar för situationer som eventuellt uppstår till följd av att det inte har informerats om ett tillstånd eller funktionshinder som förelåg på förhand. Passagerare med fysiska eller psykiska funktionshinder eller andra tillstånd som kan kräva särskild assistans, t.ex. användning av vanlig eller motoriserad rullstol (scooter) eller förarhund el. likn. ska underrätta oss skriftligen om detta innan beställning görs. Passagerare som använder rullstol eller som kan behöva särskild assistans ska ledsagas av någon som kan assistera dem på land och till sjöss.

Specifika pass- och visumkrav samt andra immigrationskrav är ditt eget ansvar och du ska informera dig om dessa krav hos aktuella ambassader och/eller konsulat. Vi påtar oss inget ansvar för att du inte kan resa på grund av att du inte uppfyller de senaste kraven. Om du har gjort egna researrangemang ansvarar du för att gå ombord på fartyget i god tid, oberoende av eventuella ändringar i seglingstidpunkt och datum eller reserutten. Vi kan inte återbetala pengar som har inbetalats till oss eller till tredje part som agerar för vår eller din räkning eller betala ersättning eller företa andra utbetalningar om du, oavsett anledning, inte går ombord på fartyget. Passagerare som går i land ansvarar själv för att gå ombord på fartyget igen innan det lämnar hamnen.

11. FÖRSÄKRING

Vi rekommenderar våra passagerare att teckna en avbeställningsförsäkring vid eventuell sjukdom och/eller en reseförsäkring. Hurtigruten förmedlar sådana försäkringar genom Europeiska Reseförsäkringar. Du kommer att få ett erbjudande om att köpa det som tillägg när du köper resor hos oss.

12. BROSCHYRENS GILTIGHET

Broschyren publicerades i augusti 2010. Detaljer och priser gäller från och med 2010 till december 2011, men kan ersättas av senare broschyrer.

Vi förbehåller oss rätten till ändringar i broschyren. Information om ändringarna kommer att ges innan din resa bekräftas.

13. PERSONVÅRN

För att kunna behandla din reservation och kvalitetssäkra leveransen behöver Hurtigruten ASA en del grundinformation. Det gäller till exempel namn, födelsedata, adress, eventuella särskilda behov/kostbehov m.m. Vi vidtar alla försiktighetsåtgärder för att se till att sådana uppgifter inte ska kunna missbrukas. Trots det måste vi om det blir nödvändigt lämna vidare informationen till andra underleverantörer som är inblandade i dina reseplaner. Det gäller till exempel flygbolag, fartyg, hotell, transportbolag m.m. Informationen kan om det är nödvändigt också lämnas till kreditföretag och offentliga myndigheter som tull/immigration. Vi kommer aldrig att ge denna typ av information till personer eller företag som inte är direkt ansvariga för en del/delar av din resa. Det gäller framför allt känslig information som du lämnar till oss, som detaljer om eventuella funktionshinder, särskild kost eller religiösa behov.

Om du inte samtycker till att vi förmedlar sådan information om det blir nödvändigt förbehåller vi oss rätten att avvisa din beställning. Var uppmärksam på att det om du gör din beställning hos en av våra agenter/resebyråer är agentens personvårnsrutiner som gäller. Hurtigruten ansvarar inte för personvårnet i andra företag.

Om du vill ha en kopia av den personliga information som vi har registrerad om dig är du välkommen att kontakta oss.

Hurtigruten ASA kan i vissa fall också vilja kontakta dig via post, e-post och/eller telefon med nyheter, information, reseerbjudanden och ev. marknadsundersökningar. Om du inte vill bli kontaktad i sådana syften ber vi dig meddela oss detta på: salg@hurtigruten.com

14. ADRESSER

Hurtigruten ASA
Havnegt. 2
Pb 43
8501 Narvik
Huvudkontor



Association of Arctic Expedition Cruise Operators



Foto: Karen Ann Mc Auley Forner



Foto: Ian Forsythe



Foto: Robin Olsson



Foto: Karen Ann Mc Auley Forner



FOTOTÄVLING



Foto: Georges Portebois



Foto: Brian Wong