

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR PAKETRESOR

Dessa avtalsvillkor som godkänkts 30.6.2009 har förhandlats fram av Resebyråbranschens Förbund i Finland rf och konsumentombudsmannen.

1. Tillämpningsområde

1.1. Allmänna villkor för paketresor

Dessa avtalsvillkor tillämpas på sådana över två dygn långa paketresor som huvudsakligen anskaffats för enskilt ändamål och som består åtminstone av transport och inkvartering och som säljs eller erbjuds till försäljning i Finland och vilkas arrangör har ett driftsställe i Finland. Som inkvartering beaktas också inkvartering i familj.

1.2. Tilläggsvillkor

Researrangören har rätt att komplettera och precisera de allmänna villkoren för paketresor med tilläggsvillkor, som inte får strida mot dessa allmänna villkor till nackdel för resenären.

1.3. Speciella villkor

Researrangören har rätt att tillämpa speciella villkor som avviker från dessa avtalsvillkor, om tillämpningen av speciella villkor kan motiveras med 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 i resmålet. De speciella villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären.

En researrangör som vid avbeställning tillämpar speciella villkor och på basis av dem debiterar de faktiska avbeställningskostnaderna av resenären ska vid behov redovisa för hur kostnaderna hänförs till de olika delarna av resan.

2. Avtal om paketresa och ansvaret för fullgörande av avtalet

2.1. Researrangören ansvarar gentemot resenären för att paketresan motsvarar avtalet. Ansvaret gäller också för prestationer av näringsidkare som researrangören anlitar vid fullgörande av avtalet (t.ex. transportföretag och hotell).

2.2. Reseförmedlaren ansvarar på samma sätt som researrangören för information som ges till resenären och för att avtalet uppfylls. Detta ansvar bortfaller dock, om resenären vid ingåendet av avtalet vet, vem researrangören är och att denne ensam ansvarar för att uppfylla avtalsförpliktelserna.

2.3. Före avtalsslutet ska resenären få veta om researrangören eller reseförmedlaren har ställt en sådan säkerhet som avses i lagen om paketreserörelser och om säkerheten täcker den erbjudna resan.

2.4. Resenären kan uppfylla sin skyldighet att meddela om en omständighet enligt dessa avtalsvillkor genom att kontakta antingen researrangören eller reseförmedlaren.

Om fel i en paketresa ska meddelas enligt punkt 13.4.

2.5. Avtalets innehåll

Resan omfattar de tjänster och arrangemang som avtalats mellan resenären och researrangören. Vid bedömning av avtalets innehåll beaktas alla avtalsvillkor som i förväg meddelats skriftligt eller elektroniskt samt övriga uppgifter i researrangörens broschyrer och övriga marknadsföring samt resehandlingarna.

2.6. Resehandlingar och reseförsäkring

Researrangören ska före avtalslutet lämna resenären allmänna uppgifter om behövliga resehandlingar och hur lång tid det i regel tar att få dem.

Resenären ska i enlighet med researrangörens anvisningar själv se till att han eller hon har de handlingar som behövs för resan (pass, visum, vaccinationsintyg) samt kontrollera riktigheten hos dessa och flygbiljetten samt att de överensstämmer med varandra. Resenären ska också kontrollera avgångstiderna för transporterna. Om researrangören har uppfyllt sin skyldighet att ge information, ansvarar researrangören inte för skada som drabbar resenären till följd av att resan förhindras eller avbryts på grund av bristfälliga eller felaktiga resehandlingar (t.ex. ett trasigt pass) eller för att resenären förvägras eller saknar visum.

Researrangören ansvarar inte för frivilliga försäkringar som resenären behöver på resan, utan resenären ansvarar själv för sitt försäkringsskydd och dess omfattning, bl.a. i fråga om avbeställningsskydd.

2.7. Eventuella säkerhetsrisker i resmålet

Före resan ska researrangören informera resenären om eventuella särskilda risker i samband med resan och hälsobestämmelser som berör resa och vistelsen. Resenären ska dessutom ges anvisningar med tanke på eventuella sjukdomar, olycksfall eller andra motsvarande händelser. För resenärens säkerhet utomlands ansvarar, förutom resenären själv, i första hand myndigheterna i respektive land. Resenären ska beakta omständigheterna i resmålet.

Information om säkerheten i resmålet och annan viktig information om resmålet tillhandahålls av utrikesministeriet och Institutet för hälsa och välfärd, t.ex. på webbplatserna www.forin.fi och www.thl.fi. Resenären har skäl att bekanta sig med förhållandena i resmålet bland annat med hjälp av ovan nämnda information.

2.8. Skyldighet att bistå

Om resenären under resan insjuknar, drabbas av ett olycksfall, blir offer för ett brott eller lider annan skada, ska researrangören bistå honom eller henne med att få sjukvård eller tidigare hemtransport eller med att utreda brottet eller skadan samt i andra behövliga åtgärder. Resenären ansvarar själv för kostnaderna för specialarrangemang som researrangören i dessa eller andra situationer behöver vidta på grund av resenärens belägenhet (t.ex. ny transport, extra övernattningar på hotell samt eventuella extra kostnader för researrangören). Om det under resan uppstår en sådan situation som avses i punkt 11.1.b. ska researrangören på motsvarande sätt

bistå resenären och i mån av möjlighet försöka begränsa de skador och olägenheter som orsakas resenären.

Om researrangören inte i resmålet har personal som kan bistå resenären, ska researrangören före resan meddela resenären namn och kontaktuppgifter på sin eller reseförmedlaren lokala representant eller motsvarande uppgifter om lokala organ som resenären kan kontakta när han eller hon behöver hjälp. Om sådana representanter eller organ inte finns, ska resenären meddelas hur han eller hon vid behov kan få kontakt med researrangören eller förmedlaren.

2.9. Resenärens skyldigheter och ansvar

2.9.1. Under resan ska resenären iaktta myndigheternas, researrangörens eller researrangörens representants anvisningar och bestämmelser om genomförandet av resan samt ordningsreglerna på hotell och i transportmedel.

2.9.2. Resenären får inte störa andra resenärer med sitt uppträdande. Om resenären på ett väsentligt sätt försummar sina skyldigheter, kan han eller hon förvägras avresan eller avlägsnas från resan. Då har resenären inte rätt till återbetalning av priset och han eller hon ansvarar själv för alla kostnader för sin hemresa.

2.9.3. Resenären ansvarar för skador som han eller hon genom uppsåtligt eller oförsiktigt förfarande förorsakar för researrangören eller tredje part, t.ex. genom att bryta mot ovan nämnda bestämmelser.

2.9.4. Resenären ska lämna sådana kontaktuppgifter till researrangören enligt vilka han eller hon kan nås före och under resan.

3. Ingående av avtal och betalning av priset

3.1. Avtalet blir bindande för resenären när den av researrangören fastställda bokningsavgiften har betalats vid den tidpunkt som researrangören bestämmer.

3.2. Resans pris ska i sin helhet betalas inom den tid som researrangören meddelat eller en annan avtalad tid. När resans pris är betalt har resenären rätt att i god tid före resan få alla handlingar som berör resan.

4. Resenärens rätt att utan särskild orsak avbeställa resan

Resenären har rätt att utan särskild orsak avbeställa resan enligt följande:

4.1.a) Senast 28 dygn före avresetiden, genom att till researrangören betala en på förhand angiven expeditonsavgift.

b) Senare än 28 dygn men senast 14 dygn före avresetiden, genom att betala bokningsavgiften.

c) Senare än 14 dygn men senast 48 timmar före avresetiden, genom att betala 50 procent av resans pris.

d) Om resan avbeställs senare än 48 timmar före avresetiden, har researrangören rätt att debitera hela priset för resan.

4.2. Om resan har prissatts utgående från att en grupp bestående av två eller flera resenärer ska inkvarteras i samma rum eller lägenhet, och någon av gruppens medlemmar avbeställer sin resa, har researrangören rätt att ta ut en skälig extra avgift till följd av avbeställningen. Den som har avbeställt sin resa och de medlemmar i gruppen som deltar i resan ansvarar solidariskt för att den extra avgiften betalas till researrangören.

4.3. Om resan inte avbeställs och resenären inte inom avtalad tid anländer till den avtalade avreseplatsen eller om resenären inte kan delta i resan för att resenären, av orsaker som resenären ansvarar för, saknar de handlingar som behövs för resan, t.ex. giltigt pass, visum, identitetsbevis eller vaccinationsintyg, har resenären inte rätt till återbetalning.

4.4. Avbeställningskostnaderna kan skilja sig från dem som nämns i punkterna 4.1. och 5.1., om det är fråga om en sådan resa på vilken man tillämpar speciella villkor (punkt 1.3).

Avbeställningskostnadernas belopp eller bestämningsgrund ska anges de speciella villkoren.

5. Resenärens rätt att avbeställa resan till följd av ett oöverstigligt hinder

5.1. Resenären har rätt att avbeställa resan och återfå det pris som betalats för resan efter avdrag för expeditonskostnaderna, om det vore oskäligt att kräva att resenären deltar i resan för att

a) resenären själv eller en honom eller henne närstående person plötsligt drabbas av en allvarlig sjukdom eller ett allvarligt olycksfall eller avlider. Som närstående personer betraktas make/maka, sambo, barn, föräldrar, svärföräldrar, syskon, barnbarn, far- och morföräldrar eller en medresenär som resenären har bokat resan tillsammans med och som enligt avtalet ska inkvarteras i samma rum eller lägenhet som resenären, eller

b) resenären eller en medresenär som han eller hon har bokat resan tillsammans med råkar ut för någon annan oväntad och allvarlig händelse, som gör att det vore oskäligt att kräva att resenären deltar i resan. Som medresenär betraktas resenärens barn eller föräldrar eller andra personer som enligt avtalet ska inkvarteras i samma rum eller lägenhet som resenären i fråga. En oväntad och allvarlig händelse är t.ex. betydande skada på egendom, såsom en bostadsbrand.

5.2. Resenären ska utan dröjsmål informera researrangören om att resan avbeställs.

Den händelse som hindrat att personen deltar i resan ska redovisas på ett tillförlitligt sätt, såsom genom läkarintyg, polisprotokoll eller försäkringsbolagets utlåtande. Redovisningen ska ges till researrangören så snart som möjligt och senast inom två veckor från att det hinder som berättigar till avbeställning uppstod, om det inte är oskäligt svårt för resenären att iaktta denna tidsfrist.

5.3. Om resan har prissatts utgående från att en grupp bestående av två eller flera resenärer ska inkvarteras i samma rum eller lägenhet, och någon av gruppens medlemmar avbeställer sin resa på grund av ett oöverstigligt hinder enligt punkt