

# Allmenne vilkår

## Utdrag av lov om pakkereiser

Allmenne vilkår for Pakkereiser er utarbeidet av Den Norske Reisebransjeforening (DNR) i samarbeid med Forbrukerombudet (FO). Vilkårene gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Lov om Pakkereiser av 25.8.1995, § 2-1, dvs. at reisen inneholder minst to av følgende elementer: Transport, innkvartering og/eller annen turisttjeneste som ansees som en vesentlig del av pakken. Videre skal kombinasjonen være på forhånd tilrettelagt, solgt eller markedsført til en samlet pris og ha en varighet på over 24 timer eller inkludere en overnatting.

### 1. Avtalens inngåelse

Avtalen mellom partene ansees inngått ved kundens betaling av det avtalefestede påmeldingsavgiften på kr 1 500,- og en eventuell avbestillingsforsikring på kr 395,- (Europa) og kr 595,- (resten av verden). Er betaling av påmeldingsavgiften ikke skjedd innen 14 virkedager er ikke arrangøren bundet. Restbeløpet for reisen skal betales senest 30 dager før avreise. Når bestillingen skjer mindre enn 45 dager før avreise, skal hele reisen betales umiddelbart ved bekrefteelse av plass. I forbindelse med fakturering betales en faktureringsavgift på 30 kroner.

### 2. Hva som omfattes av avtalen

Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise. Arrangøren skal i informasjonsmateriellet gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås.

### 3. Reisens pris og betalingsvilkår

Den oppgitte pris for reisen skal omfatte alle avgifter, gebyrer og/eller skatter norske og/eller utenlandske myndigheter måtte legge på de tjenester avtalen omfatter. Tillegg eller rabatter knyttet til reisen eller slike valgfrie tilleggssytelser eller spesifikasjoner, skal tydelig fremgå av prislisten.

STS tar forbehold om at den avtalte pakkereisepreis kan justeres opp eller ned ved endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transportpriser og/eller de aktuelle valutatur.

Varselet om prisøkning må være meddelt kunden senest den 20. dagen før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Kunden kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favor grunnet omstendigheter som inntrer senere enn 20 dager før avreise. Flyskatter og sikkerhetsavgifter inngår i prisen, men kan bli forhøyet på sluttfaktura hvis disse skatter og priser øker.

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 dager. Alle priser i programmet er basert på valutakurser og transport-tariffer per 17.04.2011.

*I reisens pris inngår ikke eventuelt overnatting på hotell ved Oslo Lufthavn Gardermoen. Dette kan STS Språkreiser legge til ved tidlige avganger eller sene ankomster og ta ut på sluttfaktura.*

### 4. Særlige forhold knyttet til avtalen

#### 4.1. Innreisebestemmelser

Arrangøren skal senest ved bestilling av reisen underrette kunden om at arrangøren har plikt til å opplyse hvilke visumkrav de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene.

#### 4.2. Helseopplysninger

Kunden skal før avtalen inngås, informeres om eventuelle helsemessige formaliteter i forbindelse med reisen og oppholdet.

#### 4.3. Andre forhold

Avtalen skal bekrefte at arrangøren har stillet lovpliktig garanti til Reisesgarantifondet, samt gi opplysninger om hvordan fondet kan kontaktes.

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

#### 5.1. Avbestilling ved force majeure

Kunden har rett til å avbestille språkreisen, og få refundert de innbetalte beløp, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14. dagene før språkreisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at forholdene også vil gjøre seg gjeldende når språkreisen etter avtalen skal ta til. Reisen kan også ombestilles til annen destinasjon mot et gebyr på 200 kroner.

#### 5.2. Avbestilling mot vederlag

Kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et administrasjonsgebyr på kr 250,- frem til den frist som teller det samme antall dager arrangøren har satt som grense for sin rett til å avlyse reisen pga for å tilmeldte, jfr pkt 6.1. Fristene kan uansett ikke settes kortere enn 30 dager før avreise.

Avbestiller kunden etter at fristen er utløpt, skal disse regler gjelde: \*Avbestilling mellom fristen for fri avbestilling og til det er 15 dager igjen til avreisedato: Refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse

\*Avbestilling mellom 14 og 4 dager før avreisedato: Refusjon av 50% av reisens fulle pris eks avgifter som ikke påløper.

\*Avbestilling senere enn 3 dager før avreisedato eller utelatt fremtøte ved avgang: Ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper.

5.3. Ved plutselig og alvorlig sykdom eller ulykkeshendelse – frivillig avbestillingsbeskyttelse. Avbestilling må gjøres skriftlig. Avtale om avbestillingsforsikring må inngås i samband med påmelding og kan ikke legges til i ettertid. Ved avbestilling pga. sykdom skal gyldig legeattest legges ved. Legeattesten skal ankomme STS senest 5 dager etter avbestilling. I legeattesten skal det framgå at legen avråder fra å reise. Attestens gyldighet forutsetter et personlig legebesøk. Om deltaker eller deltakers nærmeste familie (foreldre, foresatte, søsken) omfattes av sykdom, ulykkeshendelse eller dødsfall, kan deltakeren bruke avbestillingsforsikringen. Kunden plikter å betale et administrasjons gebyr i følge § 5.2 på 250 kr. Kostnad for avbestillingsforsikring tilbakebetales ei.

#### 5.4. Overdragelse av språkreisen

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

#### 5.5. Begrensninger i avbestillingsretten

Ved avbestilling av deler av reisen, for eksempel tilslutningsfly fra andre norske byer til Oslo, Gardermoen, gjelder en begrensning i retten til avbestilling. Avbestillingsretten kan begrenses eller fravikes i den grad arrangørens avbestillingsrett overfor tredjemann er begrenset ifølge Lov om Pakkereiser §4:2.

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

#### 6.1. For få påmeldte

Arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel han i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvike reisen. Fristen må ikke settes kortere enn 30 dager og skal uansett være like lang som den frist arrangøren har satt for kundens rett til avbestilling av reisen mot et administrasjonsgebyr. Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til kunden senest ved fristens utløp. Arrangøren plikter å gi kunden beskjed om kansellering etter dette punkt så snart som mulig.

#### 6.2. Hindring utenfor arrangørens kontroll

Arrangøren kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom han kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor hans kontroll. 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 han å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt har kunden rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren kan tilby dette. Er reisen dyrere enn den opprinnelige, skal kunden betale differansen. Er den billigere, kan kunden kreve differansen tilbakebetalt.

#### 6.3. Arrangørens rett til å endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelsen

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelsen, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/sifikasjoner, og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs reisebrev eller annet avtaledokument.

Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så snart 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 tre dager etter at melding om endringen er 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.

### 7. Partenes plikter

#### 7.1. Arrangørens/formidlerens plikter

Arrangøren skal avvike 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.

7.2. Kunden plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa/helseattester, billetter og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen

### 8. Om mangler

#### 8.1. Mangler før avreise

Kunden kan heve avtalen for språkreisen tar til dersom det er klart at språkreisen 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 ansees som vesentlig ulempe. Kunden skal i tilfelle gi arrangøren beskjed om hevingen innen rimelig tid. Med mindre særlige grunner tilsier det, bør slik melding være gitt innen tre dager.

Kunden har da rett til full refusjon av det innbetalte beløp samt eventuell erstatning etter reglene i Pakkereiselovens § 5-3.

### 8.2. Mangler etter avreise

Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager så snart som mulig. Reklamasjon som fremmes senere enn fristene i disse vilkårs pkt 9 vil normalt bety at kundens eventuelle rettigheter bortfaller. Reklamasjonsberettigede mangler etter avreise gir kunden disse rettighetene:

a) Avhjelp: Kunden kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, mister han retten til ytterligere krav.

b) Prisavslag: Dersom mangelen ikke blir avhjulpet, har kunden rett til et forholdsmessig prisavslag, eventuelt dekning av de rimelige utgifter kunden har hatt ved selv å utbedre mangelen når arrangøren ikke har vært i stand til dette.

c) Heving: Har språkreisen vesentlige mangler og formålet med språkreisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i.h.t. avtalen. Hver kunden avtalen etter denne bestemmelse, har han krav på vederlagsfri transport tilbake til avreisestedet eller annet sted reisen skulle blitt avsluttet på, dersom språkreisen inneholder transportelement.

d) Erstatning: Kunden har rett til erstatning for påført tap eller utgifter som måtte følge av mangelen i.h.t. reglene i Pakkereiselovens § 6-4.

Der mangler oppstår i forbindelse med transport, går eventuelle erstatningsregler i forbindelse med særligving foran erstatningsbestemmelsene i Pakkereiseloven. Kunden kan velge om han vil kreve sitt tap erstattet hos arrangøren eller direkte fra transportøren. Uansett om arrangøren er erstatningspliktig i.h.t. det ovenstående, plikter den reisende å begrense tapet så godt han kan. Erstatning kan ikke kreves for tap eller skade som skyldes den reisendes egen forsømmelse eller forhold.

Følgende forhold ansees normalt ikke som mangel etter bestemmelsene i dette punkt:

I. Avvik i fra det avtalte som er av mindre betydning for gjennomføringen av reisen eller som ikke har hatt betydning for valg av pakkereise.

II. Avvik fra forventninger kunden har hatt og som ikke er skapt av arrangøren, som f.eks. annen byggestandard på destinasjonen eller andre destinasjonsbetingede forhold, dersom forholdene kunden klager på, må ansees å være "vanlige" på destinasjonen.

III. Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til

IV. Forhold den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll eller som ikke avviker fra hva som ansees forutsatt i avtalen. Skifte av bosted pga overbooking, skal ikke betraktes som "påregnelig avvik".

V. Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/ankomsttider, når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn, eller 8 timer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn. Om forsinkelsen/endringen i avgangs/ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksekusjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister.

VI. Avvik fra det avtalte som skyldes kundens eget forhold.

### 9. Reklamasjonsfrister

Klage må være fremsatt til arrangør eller reisebyrå hvor reisen er kjøpt, senest 4 uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen. Kunden forplikter seg til skriftlig å godta, alternativt oppnørene seg mot, eventuelle tilbud om kompensasjon senest 4 uker etter datert reklamasjonssvar med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge svarsfristen. Klagesaker som ikke besvares av kunden innen denne fristen mister retten til kompensasjon.

### 10. Tvistebehandling

Ved reklamasjon skal den reisende 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 tvistløsingsorgan samt eventuelle klagegebyrer i denne forbindelse.

### 11. Reisens gjennomførelse

STS Språkreiser forbeholder seg retten til å endre i fritidsaktiviteter, utflukter og studiebesøk, samt å annullere kurs p.g.a manglende oppslutning. Vi tar forbehold om evt. trykkfeil i katalogen og i prislisten. (priser, datoendringer, transportendringer m.m.). Den reisende er innforstått med å følge reglene for språkreiser som er beskrevet i Språkreisens ABC, som blir tilsendt før avreise.

STS Språkreiser, juni 2011



**SPRÅKREISER**  
Torggata 10, 0181 Oslo  
Telefon: 23 35 88 50  
sprakreiser@sts-education.no  
www.sts-education.no