

# ALLMÄNNA RESEVILLKOR 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. De särskilda villkoren anges med kursiv text.

Om du gör en bokning med Sunweb innebär det att du godkänner Sunweb villkor. Det är därför viktigt att du har läst dessa villkor noggrant innan du gör bokningen. Sunweb förutsätter att du utöver Sunweb villkor även känner till transportföretagets villkor, försäkringsbolagets villkor, uthyrningsföretagets villkor och andra tillval om de gäller för din bokning. Dessutom förutsätter Sunweb att du har läst all information som är relevant för din resa på vår webbplats.

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

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

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.

*1.2.1 Huvudresenären ansvarar för att han eller hon kan nås av viktiga meddelanden (t.ex. en tidtabellsändring) under den adress och det telefonnummer eller e-postadress som denne angivit till Sunweb.*

*1.2.2 Sunweb erbjuder sina resor och tjänster online via sina webbplatser till konsumenter och andra slutanvändare. Våra erbjudanden är uttryckligen inte avsedda för vidareförsäljning. Om vi upptäcker att en bokning strider mot denna princip, förbehåller sig Sunweb rätten att omedelbart avboka bokningen och återkräva de kostnader som är involverade.*

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.

*1.3.1 Passagerare under 18 år som reser utan en vårdnadshavare måste skicka in ett certifikat till Sunweb med godkännande och signatur från samtliga vårdnadshavare innan resan betalas. En kopia av certifikatet måste också medföras vid incheckningen på flygplatsen. Certifikat för minderåriga kan hittas här.*

*1.3.2 Barn mellan 5-11 år som reser utan en medresenär på över 16 år måste bokas in som ej ledsagat barn. Kontakta Sunweb vid bokning.*



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.

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

1.6 Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.

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.

*1.7.1 Endast om anslutningsresa eller specialarrangemang finns på samma biljett ingår dessa i paketresan.*

1.8 Eventuella önskemål eller särskilda tjänster på resenärens begäran ingår i avtalet endast om dessa uttryckligen bekräftats skriftligen av arrangören.

*1.8.1 Arrangören vidarebefordrar resenärens önskemål till hotellet men kan ej garantera att de uppfylls. Utfästelser av väsentlig betydelse för resenären ska skriftligen noteras på bokningsbekräftelsen för att vara gällande, och det ska klart framgå att det ej rör sig om önskemål utan om en garanterad prestation.*

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 Resenären ansvarar för att ta del av den information som tillhandahålls av arrangören vid bokningstillfället på hemsidan, i "Bra att veta" samt på bekräftelse och biljett då resenären erhåller dessa. Resenären ansvarar för att kontrollera uppgifterna på bokningsbekräftelsen som e-postas efter bokning direkt efter beställning av resan. Eventuella önskemål om ändringar och missförstånd måste påtalas omedelbart.*

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.

*1.11.1 De minimiantal som gäller framgår i resevillkoren under punkt 7.4.*

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.

*1.13 Sunweb reseledare är tillgängliga på de flesta av våra destinationer. Våra reseledare är internationellt orienterade. De talar engelska (och sitt eget modersmål). Även skidinstruktörerna under skidlektionerna talar åtminstone engelska samt sitt eget modersmål. Skidlektioner kommer vanligtvis att ges som en del av en grupp. Storleken på gruppen varierar beroende på antalet deltagare och destinationen.*



## 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 Eventuella kostnader för pass, visum, vaccinationer, försäkring och dylikt ingår inte i priset (om inget annat anges). Särskilda faciliteter så som tennisbana, minigolf, solstol, parasoll etc. ingår endast i priset om det särskilt angivits i bekräftelsen.*

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

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 Anmälningsavgiften utgör 20% av det totala priset, liksom 100% av den 'standard/planerade' flygningen (om tillämpligt), eventuell avbeställningsförsäkring och reseförsäkring. Förskottsbetalningen måste nå Sunweb senast tre dagar efter att bokningen har gjorts. Det slutliga betalningsbeloppet för resan måste nå Sunweb senast 6 veckor innan avresa.\**

*Om avresan är inom 30 dagar måste hela beloppet betalas. Ange alltid bokningsnumret när du betalar.*

*\*Det finns olika betalningsvillkor som gäller för kryssningar. Vi hänvisar till vår "Frågor och kontakt" sida, där du hittar betalningsvillkoren för de olika kryssningsföretagen.*

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 Vid avbokning av en person i delat dubbelrum, förbehåller sig arrangören rätt att ta ut tilläggsavgift för enkelrum för kvarvarande person i samma resesällskap.*

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

## 3. RESENÄRENS 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.

3.2 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.



### 3.2.1 Avbeställningsvillkor

#### Fri avbokning

Om du bokar en resa via Sunweb så är det möjligt att avboka kostnadsfritt inom 3 dagar efter bokningen har gjorts på de flesta av våra resor.

Detta betyder att du kan ändra eller avboka din resa kostnadsfritt inom 3 dagar efter bokningstillfället. Om du inte avbokar din resa inom 3 dagar är den bindande.

Vi erbjuder inte gratis avbokning/ändring på:

- En bokning med avresa inom 10 veckor
- En bokning på förfrågan
- En bokning med reguljärflyg
- Event eller arrangemang där det specifikt har stått att det inte är möjligt att avboka utan extra kostnad.
- Kryssningar

Du har ingen lagstadgad ångerrätt när du köper en paketresa hos Sunweb men du kan alltid avboka. Sunweb har rätt att ta ut en avbeställningsavgift om du har bokat en resa som stämmer in på någon av punkterna ovan. Om du har bokat en resa som inte stämmer in på någon av punkterna ovan så kan du avboka eller omboka resan kostnadsfritt inom 3 dagar från att resan har bokats.

#### Avbeställningsvillkor

Kunden har rätt att avboka resan enligt nedanstående villkor\*:

- a. Vid avbeställning mer än 42 dagar före avresa uppgår avbeställningsavgiften till 30 % av totalpriset samt eventuellt avbeställningsskydd och reseförsäkring.
- b. Vid avbeställning mellan 42 dagar och 21 dagar före avresa, uppgår avbeställningsavgiften till 60 % av resans totalpris samt eventuellt avbeställningsskydd och reseförsäkring.
- c. Vid avbeställning mellan 20 dagar och 7 dagar före avresa uppgår avbeställningsavgiften till 80 % av resans totalpris samt eventuellt avbeställningsskydd och reseförsäkring.
- d. Vid avbokning senare än 7 dagar före avresa, uppgår avbeställningsavgiften till 100 % av resans totalpris.

Priset för försäkringar eller liknande återbetalas inte.

\*Avbokning av resor som genomförs med reguljärflyg. Genomförs resan med reguljärflyg så betalar man 100% av flygets kostnad vid en eventuell avbokning. Har du bokat en kryssning så är det andra avbokningsvillkor som är gällande. Vi hänvisar till vår "frågor & kontakt" sida, där finner du avbokningsvillkoren för dem olika kryssningsbolagen.

Avbokning skall anmälas skriftligen av huvudresenären. En medresenär är inte behörig att avboka en resa. Avbokning kan ske genom att fylla i ett formulär på [www.sunweb.se/](http://www.sunweb.se/) och skicka det till oss.

3.2.2 Om en rabatt har beviljats vid bokning av en grupp på grund av antalet personer som har bokat, kan avbokning av en eller flera personer av huvudbokaren resultera i en ökning av priset för de återstående passagerarna eftersom de inte längre är berättigade till samma rabatt. Huvudbokaren är ansvarig för att reglera detta med medresenärerna.



### 3.3 Försäkringar

*Om du har ordnat rese- och/eller avbeställningsförsäkring genom Sunweb är du försäkrad hos AXA. För exakta villkor för både avbeställnings- och reseförsäkring hänvisar Sunweb till försäkringsinformationen på vår webbplats. Om du tecknar rese- och/eller avbeställningsförsäkring hos oss fungerar vi endast som mellanhand mellan dig och försäkringsbolaget. Skadeanspråk måste lämnas in till försäkringsbolaget. Vi är inte ansvariga för eventuella felaktigheter i utförandet av försäkringsavtalet. Det är ditt ansvar att själv teckna rese- och avbeställningsförsäkring. Sunweb kan inte hållas ansvarig i detta avseende. Kostnaden för avbeställningsförsäkring återbetalas ej.*

## 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. Underrättelse 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.

*4.2.1 Arrangören tar, utöver de kostnader som uppkommer på grund av underleverantörernas villkor, ut en administrativ avgift om 400 kr per person.*

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.

### 5.2 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 kronor per bokning.

5.2.3 Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader, av skäl som angivits ovan, minskar med sammanlagt minst 100 kronor 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 Arrangörens och resenärens rätt att säga upp avtalet vid oundvikliga och extraordinära händelser**

5.4.1 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 allvarliga säkerhetsproblem som krig, terrorism, utbrott av allvarlig sjukdom eller naturkatastrofer.

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

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

### **5.5 Ändringar på kundens begäran**

*Om kunden efter att avtalet blivit bindande önskar byta avreseort, tid för avresa, destination, hotell, resedeltagare, etc. gäller följande regler:*

*Förfrågan om ändring måste alltid göras skriftligt och blir bindande för resenären efter bekräftelse från Sunweb.*

*Arrangören tar ut en administrativ avgift på 400 kr per person och ändring utöver de faktiska kostnader som ändringen medför.*

*Om ändringen avser tjänster som inte är avbokningsbara, betraktas begäran om ändring som en avbokning och en ny bokning. En ändring av en icke avbokningsbar flygbiljett innebär därmed att ingen återbetalning sker av den ursprungliga biljetten samtidigt som fullt pris utgår för den nya biljetten.*

## **6. ARRANGÖRENS ANSVAR FÖR PAKETRESANS 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 avhjälpandet 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.

## 6.3 Flygförseningar

*Kom ihåg att ha minst 2,5 timmars mellanrum mellan anslutningen och flyget på både utresan och hemresan, eftersom förseningar kan uppstå. Vi tar inget ansvar för förseningar eller missade flyg, och vi rekommenderar starkt att du granskar ditt reseförsäkringsskydd.*

## 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 20 anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättas 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 Researrangören äger rätt att ställa in resan om inte samtliga i a) - d) nedan angivna minimiantal är uppfyllda enligt ovan.



|                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| a) Flygplanstyp med   | Minimiantal     |
| B737-300/500/700/800: | 133/117/133/173 |
| B747:                 | 405             |
| B757:                 | 210             |
| B757:                 | 210             |
| B767-300:             | 254             |
| MD-83:                | 152             |
| A320:                 | 159             |
| A321:                 | 189             |
| A330:                 | 324             |

Vid resa med andra flygplanstyper än ovan nämnda, används flygplanstyp av liknande storlek för beräkning av minimiantal.

b) 50 resenärer till det resmål som finns angivet på resenärens bokningsbekräftelse.

c) 50 resenärer till varje inkvarteringsalternativ på den flygdestination som finns angiven på resenärens bokningsbekräftelse.

d) 15 resenärer till resa bestående av fasta utflyktskombinationer.

Vid resa med buss: 30 resenärer.

Vid resa med båt: 50 resenärer

Vid resa med tåg: 15 personer. A-330-300 360 resenärer, A-321 191 resenärer

7.4.2 Om en resa som arrangören har rätt att ställa in enligt ovan i denna punkt ingår i en serie av resor, har arrangören rätt att häva även andra resor som ingår i samma serie under förutsättning att meddelande därom sker så snart som möjligt och i varje fall inte senare än som anges ovan under punkt 7.4.

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 uppsåtligen eller av oaktsamhet.

## 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.

8.3 Klagomål angående brister eller fel som inte kunde rättas till på destinationen måste framföras till arrangören utan oskäligt dröjsmål. Eventuella återbetalningsbara kostnader kommer endast att återbetalas vid inlämning av originalkvitton. Om någon korrigerig inte kan göras på destinationen och en återbetalning blir aktuell, beräknas kompensationen från dagen då klagomålet framfördes till dagen då felet rättades till.

## **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 Piloten, föraren eller reseledaren har rätt att neka personer som enligt deras uppfattning är olämpliga att delta i resan på grund av sjukdom, graviditet, berusning eller andra skäl, eller om personen utgör en störning för andra passagerare. Inga återbetalningar kommer att göras för oanvända delar av resan, inklusive utflykter eller andra evenemang på destinationen. Sunweb har rätt att kräva full ersättning från resenärer som medvetet får flygningen att avbrytas, ställas in eller omdirigeras.*

### **9.2 Resenärens ansvar för skada**

Resenären är ansvarig för eventuellt skadestånd i anledning av skada som resenären genom vårdslöshet vållar arrangören.

*9.2.1. Personen som bokar resan anses vara huvudbokare och är solidariskt ansvarig för alla förpliktelser för alla (med-)resenärer (inklusive andra personer som han/hon registrerar (eller som har accepterat reseavtalet, t. ex. genom att delta i resan) och som härrör från reseavtalet. Du är ansvarig för eventuell skada som du eller dina medresenärer orsakar på tredje parts egendom (flygbolag, boendeföretag, etc.). Samma gäller för kostnader som dessa tredje parter ådrar sig till följd av dina handlingar eller underlåtelser.*

### **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.

9.3.5 *Det är inte tillåtet att importera frön, växter eller levande växtmaterial från länder utanför EU till ett land som är medlem i EU. Import är endast möjlig med officiell dokumentation som kommer att inspekteras av Tullen. Mer information hittar du här: <https://www.tullverket.se/>*

### **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.

*9.5 Resenären ansvarar för eventuella konsekvenser av sjukdom, olycksfall eller liknande förhållanden som inträffar under resan, och resenären ansvarar själv för alla kostnader på grund härav såsom läkarvård, sjukhus, speciell hemtransport.*

*9.6 Resenären ansvarar för att följa flygbolagets eventuella meddelade regler för bekräftelse av reguljära flyg. Avsaknad av bekräftelse innebär att reguljära flygbolag har rätt att förfoga över reserverade platser till andra resenärer. Resenär som inte bekräftat biljett på föreskrivet sätt har inte rätt till ersättning från flygbolaget eller arrangören.*

*9.7 Resenär som inte inställer sig i tid för hemresan, förlorar rätten till denna och måste bekosta hemresan själv. Arrangören är inte heller ansvarig för resenärer som arrangerar sin egen transport till flygplatsen under hemresan och huruvida de checkar in i tid. Resenär som inte kommer i tid till incheckning förlorar rätten till återresan och måste bekosta hemresan själv.*

*9.8 Resenären ansvarar för att både den egna personen och bagage är lämpliga för flyg- eller busstransport som ingår i paketresa. Gravida kvinnor bör noga sätta sig in i respektive flygbolags regler för detta tillstånd, som hittas under "Vilka regler gäller för gravida som reser med flyg?" i Sunweb "Bra att veta". Observera att Sunweb inte tar ansvar för avvisning på grund av graviditet.*

## **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 oaktsamhet från resenärens sida.

## **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](http://www.arn.se), eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>. Eventuell tvist angående reseavtalet omfattas av svensk lag.

## **12. Inkvartering**

*Endast resenär som beställt inkvartering i rum på hotell/lägenhet får bo där. Om tom säng finns i rummet får inte resenären inkvartera någon annan där.*

## **13. Hyrbilsvillkor**

*Hysesperioden räknas i hela timmar. Om hyresavtalet börjar gälla t.ex. klockan 09:00, skall bilen alltså återlämnas senast kl. 09.00 den dag som bilhyran upphör. Beroende var man har sitt hotellboende, samlar vissa uthyrningsfirmor upp resenärer vid hotellen och kör dem till hyrbilskontor där kontraktsskrivning sker och bil lämnas ut. Avbeställning är kostnadsfri om du måste avbeställa hela resan mer än 48 timmar innan avresan. Vid avbokning av hyrbil inom 48 timmar utgår en avbokningskostnad på 50 % av bilhyrans pris. Vid avbeställning av endast hyrbilen: Fram till 40 dagar innan avresa kan hyrbilen avbeställas utan avgift. Från 39 dagar fram till 72 timmar innan avresa debiteras en kostnad om 300 kr/hyrbilsbokning I de fall du önskar omboka eller förlänga din bilhyra gör du upp detta med biluthyrningsföretaget på aktuellt resmål. Reservation av ett speciellt bilmärke kan inte garanteras, endast bil inom specifik storlekkategori. Hyrbilsföretagen kräver oftast kreditkort, för att reservera en deposition, innan bilen lämnas ut. Depositionen kan variera mycket i storlek. Om du har anmärkningar måste dessa omedelbart anmälas på plats till hyrbilsföretagets representant eller till Sunweb guide. Detta för att anledningen till anmärkningen skall kunna avhjälpas. Anmärkningar som anmälts först efter avtalets upphörande kommer inte att beaktas.*



#### **14. Städning**

*Städning ingår i alla hotell/pensionspriser om inte annat anges i katalogen. Beträffande lägenheter framgår det av katalogen om städning ingår (ej köksutrymme). Förbrukningsartiklar såsom rengöringsmedel, diskborste och toalettpapper ansvarar resenären för själv.*

#### **15. Gruppresor**

*För gruppresor gäller kompletterande resevillkor, kontakta vår grupp & konferensavdelning för mer information.*

#### **16. Transportvillkor för flygbolag**

*Alla flygbolag har regler och specifika villkor för transport av passagerare samt bagage och dessa är det viktigt att man som passagerare är medveten om och tar del av. Villkoren gäller charterflyg såväl som reguljärflyg. Nedan är en lista med de vanligaste flygbolag som vi samarbetar med. Klicka på länk för att ta del av respektive flygbolags transportvillkor.*

[SAS »](#)

[Norwegian »](#)

[Qatar Airways »](#)

[BRA »](#)

[Lufthansa »](#)

[Czech Airlines »](#)

FÖRBEHÅLL:

*Sunweb reserverar sig för korrekturfel på hemsida och trycksaker. Prisindikationerna på resmålsfakta är preliminära. Beskrivna aktiviteter bedrivs ofta av företagare på resmålet, för vilkas verksamhet Sunweb inte kan svara.*

RESEGARANTILAGEN - PAKETRESA

RESEGARANTILAGEN - PAKETRESA

#### **Viktigt att veta om Resegarantin**

*Resegarantin är ett ekonomiskt skydd för resenärer när en resa blir inställd eller avbruten. Sunweb ställer sin resegaranti via SGR (Stichting Garantiefonds Reisonderneming).*

*Resegarantin gäller för:*

#### **Paketresor**

*En paketresa är ett arrangemang som består av transport och inkvartering eller någon av dessa tjänster i kombination med en turisttjänst som utgör en inte oväsentlig del av arrangemanget och som inte är direkt knuten till transporten eller inkvarteringen, som t.ex. hyrbil, teaterbiljetter eller inträde till idrottsevenemang. En paketresa måste vara längre än 24 timmar eller innehålla inkvartering. En paketresa säljs till ett helhetspris eller till skilda priser som är knutna till varandra. Resegaranti ska finnas för alla paketresor, oavsett om de säljs till privatpersoner eller företag.*

*Resegarantin gäller även följande resor om de köpts av privatpersoner:*

***Paketliknande resor***

*Resegarantin omfattar de som köper paketreseliknande resor, det vill säga resor som består av separata transport- och inkvarteringstjänster som tillsammans uppvisar en väsentlig likhet med en paketresa. Kombinationen bör framstå som en naturlig enhet.*

*I det fall researrangören skulle försättas i insolvens kommer SGR (Stichting Garantiefonds Reisondernemingen) att kontakta berörda resenärer.*

*För mer information besök [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl)*

**FÖRETAGSINFORMATION**

**Din researrangör:** Sunweb Group GmbH

Schützengasse 4

CH-8001 Zürich

Switzerland

Telefon: +41-(0)43 5083 535

E-mail: [sgi@sunwebgroup.com](mailto:sgi@sunwebgroup.com)

CH-020.4.049.544-0

CHE-178.977.909 MWST

**Din resebyrå i Sverige:**

Sunweb Group Netherlands B.V. Birger

Jarlgatan 64

114 29 STOCKHOLM

Telephone: 040-66 88 100 [Info@sunweb.se](mailto:Info@sunweb.se)

Hemsida: [www.sunweb.se](http://www.sunweb.se) Org.nr:

556944-6866

Sunweb förbehåller sig rätten att ändra dessa villkor.

Datum för senaste ändring: 01-11-2023