

VIA Tours er medlem av Norsk Reiselivsforum og Reisegarantifondet (RGF).

Reisevilkårene er grunnlaget for dine rettigheter som reisende og våre som arrangør av reiser. Til høyre finner du en link til disse vilkårene. Vi gjør oppmerksom på at det for enkelte type reiser, for eksempel gruppereiser, påmeldingsturer fotball- og golfreiser vil gjelde andre vilkår en det som gjelder i våre generelle reisevilkår. Les også link til "Alminnelige vilkår for pakkereiser" som er utarbeidet av bransjen og Forbrukerombudet i fellesskap.

Reisevilkår for VIA Tours

Reisene VIA Tours tilbyr er basert på ulike billettyper på rutefly, økonomiklasse og er underlagt internasjonale regler. Billetten kan vanligvis ikke endres etter at reisen er påbegynt, og det gis ikke refusjon for delvis benyttet billett. Billetten kan ikke benyttes av andre enn den er utstedt på.

Forsinkelse kan oppstå på grunn av værforhold, teknisk feil, streik eller annet, og kunden kan derved miste en videre flyforbindelse. Skulle det skje vil den transportør som kunden skulle reise med, være ansvarlig for å forandre billetten til nærmeste korresponderende fly med samme transportør, eller med annet transportør dersom denne transportør aksepterer billetten. Det er en forutsetning at man har en gjennomgående flybillett. Dersom forsinkelser blir av lang varighet vil transportør eventuelt sørge for en forfriskning, et måltid, eller en overnatting, alt avhengig av forsinkelsens varighet. Erstatning utover dette, så som tapt ferie eller tapt arbeidsfortjeneste godtgjøres ikke. Ved selvforskyldte forsinkelser som f.eks. for sent fremmøte til flyavgang eller transferbuss kan ikke flybilletten forandres til annen forbindelse. Ny billett til en høyere pris må i slike tilfeller betales av kunden selv.

Gruppereiser og påmeldingsturer: Med en gruppereiser menes i denne sammenheng mer enn 9 personer som bestiller og reiser samlet. Med kunden menes den som bestiller reisen og aksepterer vilkårene. Med reisende menes deltakerne på reisen.

1. PÅMELDING OG BETALING.

Påmeldingen er bindende for den reisende når muntlig eller skriftlig bestilling har funnet sted, og for VIA Tours når reisen er bekreftet. Reisen må være betalt innen de frister som gjelder for den aktuelle reise, ofte kort tid etter bestillingen er gjort. VIA Tours tilbyr den reisende en avbestillingsbeskyttelse mot sykdom eller liknende. Denne refunderes ikke ved avbestilling.

Fotballreiser: Ved kjøp av fotballpakker må betaling skje i sin helhet rett etter at bestillingen er bekreftet. Eventuell flybestilling må betales samtidig.

Gruppereiser og påmeldingsturer: Det innkreves generelt et depositum på 30% av pakkeprisen. Depositum forfaller senest 10 dager etter av bestillingen er bekreftet. Er det mindre enn 2 måneder til avreise må hele beløpet betales innen 3 virkedager etter at reisen er bekreftet. Depositumsbeløp og betalingsfrister kan endres i henhold til spesielle regler fra underleverandør. Dette vil fremgå av reisetilbudet eller reisens program.

2. BESTILLINGENS OMFANG.

Bestillingen omfatter de ytelser som er avtalt mellom arrangøren og den reisende. Ved vurderingen av hva som er avtalt, tas det utgangspunkt i det utstedte reisedokument, og

det skal legges vekt på hva som er lovet i arrangørens brosjyrer, annonser og annet markedsføringsmateriell, skriftlige opplysninger om reisen gitt av en selger eller arrangør, samt det man har grunn til å vente seg i henhold til det nevnte materiell. Dersom arrangøren vil ta forbehold som knytter seg til bestemte sider ved transporten, hotellet m.v., må dette bekreftes skriftlig.

Dersom bestillingen skal fravike programmet eller omfatte tilleggssytelser som f.eks. enkeltværelser, utflukter eller lignende skal dette bekreftes skriftlig.

3. INFORMASJON TIL DEN REISENDE.

Ved bestilling eller senest ved oversendelse av reisedokumentene skal den reisende gjøres spesielt oppmerksom på følgende forhold:

- Arrangørens navn, adresse og telefon, reisens pris og hvilke ytelser som inngår i prisen. .
- De alminnelige og spesielle vilkår som gjelder for den reisen som er bestilt og hvor disse vilkårene er å finne. Dersom det for den aktuelle reisen skal gjelde vilkår som avviker fra disse alminnelige vilkårene skal dette tydelig fremgå.
- Hvilke bestemmelser som gjelder for betaling og avbestilling.
- At arrangøren i visse tilfelle har anledning til å forhøye prisen.

Fotballreiser: Hvilke regler som gjelder for plassering på tribunen og om personer som har bestilt sammen får sitte sammen eller ikke.

4. Krav i forbindelse med reise; Pass, visum, ID, vaksinasjoner, reise med medisin mv.

Pass og visum

Et pass som utløper i løpet av reisen er ugyldig. Til de fleste land kreves det at passet ved innreise er gyldig 6 måneder etter hjemreise. Det gjøres spesielt oppmerksomt på at det i visse land kan være visumplikt ved innreise. Gjeldende visumregler for norske statsborgere finnes på Utenriksdepartementets hjemmeside

www.landsider.no

Spesielle passregler ved reise til/via USA:

Fra 26 oktober 2004 har USA krevd maskinlesbart pass for visumfri innreise for personer som i turist- eller forretningsøyemed ikke skal være i landet i mer enn 3 måneder.

Merk også at barn skal ha eget pass og ikke stå innskrevet i foreldrenes pass.

ID og legitimasjon ved innenriks og innen EU

EU krever at man skal fremvise ID ved reiser innenriks Norge/innen EU. Pass er eneste gyldig legitimasjonsmulighet for norske statsborgere innen EU landene.

Vaksinasjon

Det er den reisendes eget ansvar å kontrollere om vaksinasjoner anbefales eller er obligatorisk ved innreise til et annet land. Opplysninger kan fåes hos lege eller hos Folkehelseinstituttet

www.fhi.no

Medisin med euforiserende stoffer

Euforiserende (narkotiske) stoffer er stort sett i alle land, også i Norge, underlagt regler om kontroll. Det betyr at du ikke fritt kan innføre eller besitte legemidler hvor slike stoffer forekommer. Når du reiser til et annet land har du selv ansvaret for å undersøke hvilke legemidler med euforiserende stoffer du har lov å ta med på reise.

Du vil fortsatt kunne reise med normale legemidler til eget bruk, for eksempel hodepinetabletter, allergimedisin og lignende uten euforiserende stoffer. Hvis du er i tvil om hva du kan ta med av medisin kan du høre med lege eller apotek. De kan opplyse om din medisin inneholder narkotiske stoffer, men ikke om et bestemt land vil kreve medisinattest. Hvis du medbringer medisin med narkotiske stoffer på reise, bør du sikre deg ved å ta med en attest.

5. LEVERING AV REISEDOKUMENTER.

Opplysning om e-postadresse

Da VIA Tours utelukkende sender reiseplan/bekreftelse, samt informerer om eventuelle tidendringer/kanseleringer pr e-post, er det svært viktig at e-postadressen registreres korrekt ved bestilling. VIA Tours har ikke ansvar når e-post ikke kommer frem pga en av følgende årsaker: Brukeren har tastet feil e-postadresse, mottaker har evt. firewall eller spam-filter som blokkerer levering, en full mailboks samt endring av e-postadresse som VIA Tours ikke er informert om.

6. ENDRING OG AVBESTILLING.

Dersom deltakeren uteblir ved avreise eller er forhindret fra å reise p.g.a. manglende billetter, pass eller andre dokumenter, vil arrangøren beregne seg reisens fulle pris. Når en eller flere i samme reisefølge avbestiller, og reisens pris er basert på at to eller flere personer disponerer samme rom eller leilighet, har arrangøren rett til å ta tillegg for de resterende personer i henhold til gjeldende prislister. På samme vis kan ekstrasengsrabatt trekkes tilbake. Gunstigere innkvartering skal tilbys hvis det er mulig. Arrangøren kan fastsette andre avbestillingsregler når reisens særegne karakter gjør det rimelig.

4.1 Avbestillings-/endringsgebyrer.

For pakkereiser med fly og landarrangement med VIA Tours gjelder generelt:

a) Ved avbestilling innen 60 dager før avreise, kan reisen avbestilles mot et gebyr.

- b) Ved avbestilling 60 – 30 dager før avreise, tilbakebetales ikke depositum.
 - c) Ved avbestilling 30 – 14 dager før avreise, beregnes 50% av reisens totale kostnad.
 - d) Ved avbestilling under 14 dager før avreise, kan hele reisens kostnad bli belastet.
- Spesielle regler gjelder ved avbestilling ved sykdom. Se punkt 5.

Avbestillingsbeskyttelse/forsikring refunderes ikke ved avbestilling. Det kan gjelde egne regler ved avbestilling av flybilletter. En bestilling kan som hovedregel ikke overdras til andre.

NB! Ved avbestilling av alle typer reiser påløper et gebyr på kr 500,- pr person per avbestilling uansett avbestillingstidspunkt og avbestillingsårsak. For eventuell flybillett og landarrangement er det de til enhver tid gjeldende regler for flyselskapets billettype og landarrangement som benyttes.

Fotballreiser: VIA Tours fotballpakker er ikke refunderbare i innkjøp fra vår leverandør og vil således heller ikke være refunderbare for våre kunder. For eventuell flybillett er det de til enhver tid gjeldende regler for flyselskapet og billettypen som benyttes. Opplysninger gis ved bestilling.

Gruppereiser og påmeldingsturer:

Med avbestilling/endring av grupper menes enhver avbestilling/endring, uansett når den gjøres, som medfører at gruppens størrelse kommer under 10 personer eller fører til nødvendige endringer i programmet. For enkelte reiser er det andre regler. Disse oppgis ved bestilling. Se eventuelle spesialprogram for reisen.

- a) Ved avbestilling innen 60 dager før avreise, kan reisen avbestilles mot et gebyr.
- b) Ved avbestilling 60 – 30 dager før avreise, tilbakebetales ikke depositum.
- c) Ved avbestilling 30 – 14 dager før avreise, beregnes 50% av reisens totale kostnad.
- d) Ved avbestilling under 14 dager før avreise, kan hele reisens kostnad bli belastet.

NB! Ved avbestilling av gruppereiser og påmeldingsturer påløper et gebyr på kr 1500,- pr person per avbestilling uansett avbestillingstidspunkt og avbestillingsårsak. For eventuell flybillett og landarrangement er det de til enhver tid gjeldende regler for flyselskapets billettype og landarrangement som benyttes.

Avbestilling ved sykdom

Avbestillingsforsikring kan gi rett til fri avbestilling av reisen fram til avreise, eventuelt mot egenandel. Dekning og vilkår i følge forsikringsselskapets regler. VIA Tours bruker Europeiske. Individuelt tegnet avbestillingsforsikring i forbindelse med helårs reiseforsikring dekker ikke alltid avbestilling av gruppereise. Se polisens vilkår for dekning.

Endringer i priser, ytelser m.v

Prisene baserer seg på gjeldende fly- og hotelltariffer, skatter, avgifter og valutakurser pr. bestillingsdato. VIA Tours tar forbehold om eventuelle prisøkninger som måtte tre i kraft etter dette tidspunktet. Varsel om økning må være den reisende i hende senest 14 dager før avreise. Prisøkning på mer enn 10% gir den reisende rett til å heve kjøpet og få hele reisens pris refundert. Frist for å fremsette krav om annullering er 3 dager fra varsel er mottatt, fristen skal fremgå skriftlig i varslet om prisøkning. Eventuelle flybilletter, hotell eller andre tjenester som kunden har bestilt hos andre enn VIA Tours har VIA Tours intet ansvar for.

Reisens pris m.v.

Reisens pris omfatter, hvor intet annet er nevnt, flytransport til og fra reisemålet, tillatt bagasje i henhold til flyselskapets regler, flyskatter samt evt. bidrag til Reisegarantifondet.

Utgifter til pass, visum, vaksinasjoner, forsikringer, medbringelse av dyr, spesialutstyr, overvektsbagasje og lignende, er med mindre annet er nevnt, ikke omfattet av prisen og ansvaret påfaller den reisende selv. I tilfelle av prisøkninger, for eksempel grunnet økte brennstoffomkostninger, vil reisebyrået i dette tilfelle kontakte reisebestiller pr e-post. Reisebestiller vil deretter få en frist til innbetaling av reisens merkostnad.

Reisebyråttelser er generelt ikke momsbelagte, men hvor dette er tilfelle, angis prisen inkl moms. Alle priser er totalpriser inkl skatter og avgifter.

Lokale skatter

I visse land kreves det ved inn- og/eller utreise lokale skatter. Disse avgiftene skal betales på stedet og kan ikke inkluderes i flybilletten og derfor heller ikke kreves inn på forhånd.

Endring av kun flybilletter

Flybilletter på økonomiklasse er forbundet med strenge restriksjoner. Ofte er det ikke tillatt å endre når billetten er utstedt. Dette gjelder alle typer endringer; navnendringer, dato - og ruteendring m.m. I enkelte tilfeller er det allikevel tillatt å endre mot gebyr iht reglene på billetten. I tillegg til flyselskapets gebyr vil VIA Tours gebyrer gjelde.

Ubenyttet reise

En flybillett skal ALLTID benyttes i kronologisk rekkefølge. Benyttes ikke utreisen på en flybillett, forbeholder flyselskapet seg rett til automatisk kanselering av retur uten forvarsel.

9. ARRANGØRENS PLIKTER.

Arrangøren skal avvikle reise og oppholdet i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jfr. punkt 2. Arrangøren skal i de tilfeller hvor det oppstår avvik fra den planlagte gjennomføring, i rimelig utstrekning sørge for at den reisende blir utsatt for minst mulig ulempe. Reisearrangøren skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår eller bør forstå har betydning for den reisende.

10. LUFTFARTSSELSKAPETS PLIKTER

For reiser til utlandet gjelder Warszawa-konvensjonens erstatningsregler som utgangspunkt for samtlige luftfartsselskaper som er involvert i reisen. Denne

konvensjonen begrenser erstatningsansvaret for luftfartsselskapet i tilfelle av død, legeme beskadigelse og forsinkelser, skade eller tap av bagasje. Disse begrensninger utgjør 10.000 SDR (Special Drawing Rights), som tilsvarer ca nok 107.000,-

Norske luftfartsselskaper samt andre luftfartsselskaper med Operations Licens utstedt i EU, plikter å følge EU Rådsforordning, (EF) NO2027/97. Ingen begrensning hvis passasjer blir drept eller skadet på legemet ved ulykke om bord i eller ved ombord-/avstigning av et av deres fly.

Slike selskaper har ikke plikt til å betale mer enn et beløp i lokal valuta tilsvarende SDR 100.000, hvis selskapet kan bevise at de og deres agenter tok alle nødvendige forholdsregler for å unngå ulykken, eller at det var umulig for dem å ta slike forhåndsregler. Dog kan selskapet fritas helt eller delvis for erstatningsansvar, såfremt passasjerens uaktsomhet skyldes eller medvirker til ulykken. I tilfelle av en ulykke vil selskapet utbetale et forskuddsbeløp til dekning av umiddelbare omkostninger senest 15 dager etter, så lenge den erstatningsberettigede person er identifisert. I tilfelle dødsfall skal et foreløpig beløp ikke være mindre enn et beløp svarende til SDR 15.000,-

Selskapet forbeholder seg retten til å kreve en sådan betaling tilbakeført i tilfelle mottager feilaktig har blitt erstatningsberettiget eller at betalingen overstiger selskapets erstatningsplikt grunnet uaktsomhet av motager eller passasjer. Ihht internasjonale bestemmelser er det sikkerhetsmessige regler forbundet med transport av farlig gods i innlevert bagasje. Nærmere opplysninger fåes ved henvendelse til luftfartsselskapet. Vi gjør dessuten oppmerksom på, at luftfartsselskapet er ansvarlig for ødelagt/bortkommen bagasje. Erstatningen begrenser seg til en lav sum, derfor oppfordrer vi til tegning av separat forsikring.

10. KUNDENS OG DEN REISENDES PLIKTER.

Den reisende skal betale det avtalte vederlag senest på det tidspunkt som er fastsatt i arrangørens vilkår. Forsinket betaling anses alltid som vesentlig mislighold og gir arrangøren rett til å heve (annullere). Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med hva som står i passet. Den reisende plikter under reisen å rette seg etter de regler og bestemmelser som er gitt av offentlig myndighet, arrangøren eller arrangørens representanter, herunder de ordensbestemmelser som måtte være gitt av det enkelte hotell, transportøren e.l.

Den reisende må ikke opptre slik at det er til sjenanse for de medreisende. Dersom den reisende grovt tilsidesetter sine plikter, kan han nektes å delta eller utelukkes fra resten av reisen, uten at han kan kreve tilbakebetaling fra arrangøren, ved utelukkelse etter at reisen er påbegynt, kan den reisende pålegges selv å bære omkostningene ved hjemreisen.

Den reisende kan gjøres erstatningsansvarlig hvis han med vilje eller uaktsomhet påfører arrangøren tap, bl.a. ved ikke å overholde de bestemmelser som er nevnt ovenfor.

Den reisende må selv sørge for de nødvendige papirer for reisen (pass, visum, attester o.l.), tegne de forsikringer han ønsker (reisegods-, ansvars, ulykkes-, syke- og eventuell avbestillingsforsikring m.v.), samt sørge for nødvendig

vaksinasjon. Den reisende plikter å holde seg orientert om avganger og etterkomme anvisninger som arrangør, transportør, lufthavn e.l. gir i den anledning.

Ved bestilling av reiser fra Norge må den som bestiller være myndig. Ved bestilling av hotell i inn- og utland må den/de reisende være minimum 18 år eller myndig i henhold til landets myndighetsgrense.

11. ARRANGØRENS RETT TIL Å AVLYSE REISEN

Arrangøren kan avlyse en påtegningsstur/gruppereise hvis:

- Det ikke melder seg et tilstrekkelig antall reisende. Avlysning må i så fall skje senest 22 dager før avreise.
- Forhold han ikke er herre over og som man ikke kunne ha forutsett da påmeldingen ble bindende, så som krig eller krigstilstand, naturkatastrofe, epidemi, arbeidskonflikter og tilsvarende (force majeure) gjør det vanskelig eller utilrådelig å avvikle reisen.
- Forhold på bestemmelsesstedet gjør det utilrådelig å reise pga. risiko for den reisendes liv eller helse.
- Forholdene på bestemmelsesstedet gjør det urimelig å kreve at avtalen oppfylles.

Arrangøren skal snarest mulig underrette den reisende om avlysning. Når en reise avlyses, har den reisende krav på full tilbakebetaling av reisens pris. Utover dette kan den reisende ikke gjøre krav gjeldende, med mindre han er påført tap pga. arrangørens egen feil eller forsømmelse.

Når arrangøren finner det nødvendig kan en reise avbrytes eller omlegges etter at den er påbegynt og returreisen eventuelt foretas tidligere enn avtalt. I så fall har den reisende krav på tilbakebetaling av et beløp som svarer til det antall dager den reisende ikke har hatt utbytte av reisen.

12. DEN REISENDES RETT TIL HEVING (ANNULLERING).

A. Den reisende kan før avreisen heve reisen i følgende tilfeller:

1. Hvis avgangen forsinkes i mer enn 20% av turens varighet.
2. Hjemkomsttidspunktet blir vesentlig utsatt.
3. Om det på eller i nærheten av reisemålet oppstår krig eller krigstilstand, naturkatastrofe, epidemi, omfattende arbeidskonflikt eller andre like inngripende hendelser. Ved vurderingen av om hevningsgrunn foreligger, skal det legges vekt på norske myndigheters syn.
4. Prisforhøyelse etter punkt. 6 øker turens kostende med mer enn 10%.
5. Det inntreffer andre forhold av vesentlig betydning for turen (f.eks. at arrangøren forandrer feriested eller henviser den reisende til hotell av vesentlig dårligere kategori enn det som er bestilt).

I disse tilfeller har den reisende krav på full tilbakebetaling av reisens pris, men kan ikke gjøre ytterligere krav gjeldende.

Fotballreiser: Punkt 1 og 2 over gjelder kun dersom transport er kjøpt hos VIA Tours, og gjelder selve flybilletten. Punkt 5 gjelder for eksempel endring av kampdato. Dersom kampdato endres fra en lørdag til en søndag eller omvendt gis ingen refusjon av fotballpakken, dersom kampdato endres fra helg til midtuke vil kunden tilbys følgende alternativer:

- endret reise/opphold for å se samme kamp. Prisen på reise/opphold kan da være høyere. Flybilletter kjøpt hos VIA Tours for reise med SAS har en endringsmulighet mot et gebyr uavhengig av generell regel på billetten. Dog er det med forbehold om ledig kapasitet i samme tekniske bookingklasse. Transport som kunden selv har bestilt er utenfor VIA Tours ansvarsområde.
- beholde reise/opphold og få billetter til annen kamp (dersom slik finnes), dog med forbehold om annen pris.
- kunden kan også velge å heve kjøpet og få full refusjon. NB! Ved kjøpte flybilletter anses ikke en flyttet fotballkamp som grunn for å kunne avbestille. Det er derfor kun selve fotballpakken med hotell og kampbillett som refunderes.

B. Etter at reisen er påbegynt kan den reisende heve (annullere) reisen helt eller delvis om:

1. Forhold som nevnt over i punkt 10.3 skaper fare for den reisendes liv og helbred.
2. Det foreligger vesentlig mislighold fra arrangørens side. I den utstrekning regelen i punkt 14 ikke kommer til anvendelse, har den reisende i disse tilfeller krav på prisavslag i henhold til prinsippene i punkt 12, jmfør også punkt 13.

13. MANGLER.

Det foreligger en mangel ved reisen når den avviker fra det den reisende har rett til å kreve etter punkt 2 og 7. Likeledes er det en mangel dersom man har unnlatt å gi opplysninger eller har gitt feilaktige opplysninger om forhold som normalt vil være av betydning, forhold den reisende selv har gjort oppmerksom på at er av betydning, eller forhold som det på annen måte tydelig fremgår at er av betydning for den reisende. Ved vurderingen av om en mangel foreligger skal det legges vekt på om opplysningene eller utelatelsen av disse kan ha innvirket på den reisendes beslutning om å reise eller valg av arrangør. Avvik av en slik art som den reisende må regne med skjer fra tid til annen og som er av mindre betydning, anses ikke som mangel.

Med mindre annet er avtalt, ansees ikke som mangel:

- Forsinket avgang eller fremskutt avreise som arrangøren kan godtgjøre at skyldes forhold som reisearrangør eller transportør ikke er herre over. Hvor tidsavviket er på mer enn 24 timer og reisens varighet er en uke eller mer og oppholdet på reisemålet blir tilsvarende forkortet, har den reisende likevel rett til prisavslag jfr. punkt 10, med mindre forsinkelsen skyldes force majeure, jfr. punkt 14. Det samme gjelder turer av kortere varighet, når forsinkelsen utgjør mer enn 15% av reisens varighet.
- Avvik fra vanlige vær- og temperaturforhold eller andre forhold av klimamessig karakter.
- Forhold som skyldes den reisenes egen forsømmelse.

14. RETTING AV MANGLER.

Den reisende har rett til å kreve en mangel rettet, om dette ikke medfører uforholdsmessig store ulemper eller kostnader for arrangøren i forhold til mangelens betydning for den reisende. Arrangøren har rett til å rette mangelen om han tilbyr dette senest i forbindelse med klage fra den reisende, jfr. punkt 15. Den reisende kan bare motsette seg slik retting, dersom det er rimelig grunn til det. Arrangøren kan ikke kreve at den reisende bærer merutgiftene ved retting av mangler. Dersom den reisende ikke

får den avtalte innkvartering, plikter arrangøren snarest å tilby den reisende et alternativ som fremstår som et likeverdig eller bedre alternativ enn det den reisende har bestilt.

15. PRISAVSLAG.

Om mangelen ikke rettes på tilfredsstillende måte har den reisende krav på prisavslag. Dette gjelder likevel ikke dersom mangelen skyldes force majeure, jfr. punkt 14. Prisavslaget beregnes med utgangspunkt i reisens pris og skal tilsvare mangelens betydning.

16. ERSTATNING.

Dersom kunden har rett til å heve avtalen enten før reisens start - på grunn av vesentlige endringer i reisen, vesentlige endringer i avtalevilkårene i kundens disfavør eller prisøkning som overstiger 10% av den avtalte pris - og beskjed om hevingen er gitt arrangøren innen den fastsatte frist, eller under reisen p.g.a. vesentlige mangler som ikke lar seg rette, skal erstatning gis. Likeså skal det gis erstatning/prisavslag dersom reisen lider under mangler i forhold til det som er avtalt dersom slike mangler ikke må ansees å være uten betydning.

Kunden har i slike tilfeller rett på følgende:

Heving før reisen starter (unntatt force majeure): Tilbakebetaling av samtlige beløp som er betalt i henhold til avtalen, eller tilbud om å delta i en reise av tilsvarende eller høyere verdi dersom slike tilbud finnes. Dekning av dokumenterte, økonomiske tap som er en direkte følge av avlysningen.

Heving under reisen (unntatt force majeure): Kostnadsfri transport til avreisestedet eller til annet sted som måtte være avtalt. Forholdsmessig refusjon av den ikke-benyttede del av reisen.

Ved mangler ved reisen som ikke rettes, men som ikke fører til heving:

- Dekning av dokumenterte tap som følge av mangelen.
- Skjønsmessig prisavslag, fastsatt etter mangelens art.
- Dekning av eventuelle utgifter kunden har hatt ved selv å rette opp mangler, når slike utgifter ikke ansees som urimelige.
- Eventuell godtgjørelse («kompensasjon») selv om økonomiske tap ikke er lidet, dersom mangelen har vært til vesentlig ulempe for kunden.

Der hvor kunden lider tap som følge av skade på person eller ting, eller noen mister forsørger som følge av erstatningsberettigede mangler ved pakkereisen, beregnes erstatningen etter de vanlige erstatningsrettslige regler, jfr. Lov om Skadeserstatning av 13. juni 1969, kapittel 2.

Kundens rett til erstatning etter ovenstående faller bort hvis arrangøren kan vise at den påberopte mangel, eller avlysningen av reisen, skyldes omstendigheter som ligger utenfor arrangørens kontroll, og som man ikke med rimelighet kunne vente at han skulle ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som verken han selv eller hans kontraktsmedhjelpere eller andre han har ansvar for, kunne unngå eller avverget følgene av. Force majeure-forhold på destinasjonen eller langs reiseruten regnes alltid som slike ikke-erstatningsberettigede forhold. Blir kunden påført tap som følge av mangler under transporten, og de aktuelle transportmidlers ansvar blir regulert av særskilt lovgivning, vil kundens krav beregnes etter de aktuelle særregler og ikke etter reglene i denne bestemmelse. Selv om arrangøren ikke har økonomiske eller begrenset ansvar etter ovenstående regler, plikter han å yte nødvendig og mulig bistand.

17. KLAGEFRIST.

Hvis den reisende mener at det foreligger en mangel som gir rett til prisavslag eller erstatning, har han plikt til å gi arrangøren beskjed så snart som mulig om dette. Klage over mangel i forbindelse med overnattingssteder, maten m.v. må så vidt mulig fremsettes straks overfor hotellet eller reisearrangøren. For øvrig må klage være fremsatt senest innen 1 måned etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen.

18. UTFORUTSETTE HENDELSER

I tilfelle streik:

VIA Tours er agent for flyselskapene og det er flyselskapene alene som har ansvar for at transporten utføres korrekt. I tilfelle flystreik eller andre streiker som påvirker flyreisen, kan reisebyrået eller flyselskapet være hjelpelige med endring av reservasjonen. Dette kan først skje idet streiken er en realitet og utelukkende ifølge flyselskapets retningslinjer. Er en streik varslet, og altså enda ikke trådt i kraft, er det på den reisendes egen regning dersom man allikevel ønsker å endre eller annullere en reservasjon.

Forsinkelser med mer

Reisebyrået kan ikke holdes ansvarlig for utenforstående hendelser, eller hendelser påført av tredjepart. For eksempel forsinkelser pga veiforhold, bagasje som ikke kommer frem, endring i flyselskapets ruteplaner osv. Ved slike hendelser skal den reisende rette henvendelsen til aktuelt flyselskap som er ansvarlig for transporten.

Den 17 februar 2005 vedtok EU en rekke ansvarsforhold som flyselskapene skal følge i slike situasjoner. Du kan lese mer om disse rettighetene her:

http://ec.europa.eu/transport/air_portal/

19. ARRANGØRENS HEVINGSRETT.

Arrangøren har rett til å heve avtalen ved vesentlig mislighold fra den reisendes side. Som vesentlig mislighold anses alltid at den reisende ikke har betalt det avtalte vederlag i rett tid. Forutsetningen for at arrangøren skal kunne heve er at den reisende har fått en rimelig betalingsfrist. Dersom ikke annet er avtalt, skal reisen være betalt senest 21 dager før avreise. Heving iverksettes ved at arrangøren varsler den reisende om at kontrakten er hevet.

20. TVISTER.

Hvis det mellom arrangøren og den reisende oppstår uenighet om forståelsen av denne kontrakt eller arrangørens reisevilkår forøvrig, og tvisten ikke løses i minnelighet, kan den reisende bringe saken inn for Reklamasjonsnemda for selskapsreiser innen 4 uker. Både den reisende og arrangøren kan bringe Reklamasjonsnemdas avgjørelse inn for de alminnelige domstoler.

21. BEGRENSET ANSVAR.

Der hvor transporten går med transportmidler som etter spesiallovgivning har begrenset ansvar for skade/tap er også arrangørens ansvar begrenset tilsvarende.

22. PAKKEREISELOVENS OMFANG.

Kunde som bruker den innkjøpte reise helt eller i det vesentlige i forbindelse med offentlig virksomhet, forretningsdrift, forskning eller profesjonelle konkurranser, kan ikke påberope seg rettigheter han ellers måtte ha etter Lov om pakkereiser.

23. FORBEHOLD OM ENDRINGER OG FEIL.

Vi tar forbehold om endringer av priser samt opplysninger gitt i prislistene, programmer og kataloger etter at disse er trykket.

24. REISE MED KJÆLEDYR

EU regler for transport av kjæledyr

Pr 3 juli 2004 skal alle hunder og katter ifølge EU-reglene være ID-merket, enten i form av en microchip eller øretatovering. Dessuten skal dyrene ha et blått EU pass. I passet skal det bli fremkomme at dyret er rabiesvaksinert. Les mer om gjeldende regler for transport av kjæledyr her:

<http://mattilsynet.no/>

Medbringelse av kjæledyr i flykabin eller fraktrom

Skal du på en flyreise med et kjæledyr skal dette meddeles VIA Tours etter bestilling. En forutsetning for at dyrene kan fraktes er at det kan transporteres i en såkalt Sherpabag eller vanntett transportkasse som skal overholde spesifikke mål og max veie 8 kg. Den reisende må selv sjekke inn kjæledyret. Eventuelle tilleggskostnader bestemmes av flyselskapet og betales direkte ved avreise. Den reisende er ansvarlig for at nødvendig tillatelse for transport av kjæledyret ihht myndighetenes krav.

VIA Tours

Postboks 1353 Vika, 0113 Oslo

Mail: viatours@viatours.no

Oslo, april 2011