

# Alminnelige reisevilkår for pakke- reiser arrangert av



Vilkårene gjelder for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Lov om pakkereiser av 25. august 1995, §2-1, med senere endringer.

Pakkereise er kombinasjoner av minst to reiseelementer som er tiltrettelagt for å settes sammen og hvor man forholder seg til samme kontraktspartner/selger.

Vilkårene er utformet i samsvar med pakkereiseloven og Barne- og Familiedepartementets forskrifter til loven. Vilkårene samsvarer med og supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene, og regulerer forholdet mellom avtalens parter: OrkidéEkspressen som arrangør, og den / de reisende som kunden.

Enkelte av reisevilkårene er spesielle for OrkidéEkspressen, og disse utfyller de alminnelige vilkår for pakkereiser.

## **Brosjyrer og nettsider**

Våre brosjyrer og nettsider oppdateres jevnlig, men vi gjør oppmerksom på at endringer kan inntreffe, som for eksempel byggearbeider og trafikkforhold. Så langt det er mulig bruker vi våre egne bilder fra hotellene, men det kan forekomme at vi benytter hotellets bilder. Disse bildene kan være tatt med vidvinkelobjektiv, som kan få basseng og rom til å se større ut enn de er i virkeligheten. Bildene blir gjerne tatt når været er fint og hotellet viser seg fra sin beste side. Merk også at hotellene har andre romkategorier enn de som er avbildet i brosjyrene. Hotellene foretar som oftest bygge- og renoveringsarbeid i lavsesong.

## **1. Avtalens inngåelse og betalingsvilkår**

Avtalen mellom partene anses inngått når skriftlig bekreftet bestilling er mottatt av OrkidéEkspressen. Muntlig bestilling er først bindende mellom partene når depositum for reisen eller avtalt betaling for denne er foretatt ved avtalefestet forfallsdato. Med mindre den reisende kan dokumentere at betaling av depositum har funnet sted innen fristen, er OrkidéEkspressen ubundet av bestillingen dersom pengene ikke er kommet på OrkidéEkspressens konto 2 dager etter forfallsdato. Eventuelle misforståelser ved muntlig bestilling av reise er den reisendes risiko. Dersom navn er feilstavet risikerer den reisende å bli avvist på flyplassen, da det må være samsvar mellom navnet flybilletten er bestilt i, og navnet i passet.

Hovedreisende er den som reserverer reisen og som inngår avtalen med OrkidéEkspressen. Alle endringer og avbestillinger må gjøres av hovedreisende. Medreisende som ønsker å gjøre endringer må gjøre dette via hovedreisende. Hovedreisende har ansvaret for at han er tilgjengelig for viktige beskjeder (for eksempel tidsendringer) på adressen, e-post og telefonnummer som er oppgitt til OrkidéEkspressen.

Reisende som ikke har fylt 18 år ved utreisedato og som ønsker å reise uten foreldre/foresatte, plikter å opplyse om dette ved bestilling og innhente skriftlig bekreftelse av foreldre/foresatte.

[Klikk her for skjema.](#)

Skriftlig bekreftelse skal sendes til OrkidéEkspressen samtidig med bestilling. OrkidéEkspressen påtar seg ikke ansvar for reisende som ikke overholder informasjonsplikten, og som ikke kan forevise gyldig bekreftelse fra foreldre/foresatte.

## **2. Hva som omfattes av avtalen**

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen i følge avtale mellom partene.

Videre er opplysninger OrkidéEkspressen har gitt i brosjyrer, på internett og annet informasjonsmaterieell e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for den reisendes kjøp av den aktuelle pakkereise. Opplysningene regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen.

Tilslutningsreise eller spesielle landarrangementer (utflukter, kurs etc.) inngår kun i pakkereisen dersom disse er solgt eller markedsført til en samlet pris, eller tilrettelagt på en måte som oppfordrer til å selges sammen med pakkereisen. Tilbud den reisende måtte gjøre seg nytte av under oppholdet, og som ikke er beskrevet som en del av pakkereisen og inkludert i reisens pris, anses ikke som en del av pakkereisen.

## **3. Reisens pris**

### **3.1 Prisen**

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. Vi gjør oppmerksom på at noen land opererer med flyplasskatter som må betales lokalt ved avreise. Videre skal prisen inkludere eventuelle tillegg for de særønsker den reisende måtte ha knyttet til sin bestilling. Tillegg eller rabatter knyttet til reisen eller slike valgfrie tilleggsytelser eller spesifikasjoner, skal tydelig fremgå av prislisten.

Prisen for eventuell avbestillingsforsikring og/eller reiseforsikring kommer i tillegg til pakkereisens pris og omfattes ikke av bestemmelsene i dette punkt. Det samme gjelder for eventuell tilslutningsreise eller landarrangementer som ikke er en del av pakkereisen.

OrkidéEkspressen tar forbehold om å endre priser og ytelser etc. som er beskrevet i program, brosjyre, på internett, i prisliste eller kunngjort på annen måte. Prisendringer kan skje dersom det i tiden mellom avtaleinngåelse og avreise skjer endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transportpriser og/eller de aktuelle valutaer. Den reisende har tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon, dersom omstendighetene utvikler seg i den reisendes favør, jfr. Pakkereiselovens § 4-5.

Varselet om prisøkning må være meddelt den reisende senest den 20. dagen før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Den reisende kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favør grunnet omstendigheter som inntreer senere enn 20 dager før avreise.

En prisøkning på mer enn 10% av den avtalte kjøpesum gir den reisende rett til å gå fra avtalen uten kostnader. Den reisende må i så fall gi OrkidéEkspressen beskjed om at han vil benytte seg av hevingsretten innen 3 dager etter at varsel om prisforhøyelse er mottatt på hans adresse.

Etter mottatt bekreftelse sender OrkidéEkspressen faktura til den reisende for betaling av et depositum på kr. 1500,- pr. person, samt en eventuell avbestillingsforsikring som ikke kan sies opp i avtaleperioden. For enkelte arrangementer kan depositum overstige kr. 1500,-. Depositum og eventuell avbestillingsforsikring skal være innbetalt av den reisende innen 1 uke etter at reisen er bekreftet. Restbeløpet for hele reisen skal være betalt senest 60 dager før avreise. Først etter innbetaling er billetten gyldig. Når bestillinger skjer senere enn 60 dager før avreise, skal hele reisens pris betales umiddelbart ved bekreftelse av plass. Hvis betalingsbetingelsene ovenfor ikke overholdes, kan OrkidéEkspressen anse reisen som kansellert.

*Merk: OrkidéEkspressen legger til ekspedisjonskostninger pålydende kr. 300,- pr. faktura.*

## **4. Særlige forhold knyttet til avtalen**

### **4.1 Avbestillingsforsikring og reiseforsikring**

Ved kjøp av reise hos oss kan vi tilby avbestillingsforsikring gjennom Europeiske. Forsikringen er ikke obligatorisk, men tegnes frivillig og samtidig med bestilling av reise. Forsikringen dekker det innbetalte beløp som ikke refunderes når en reise må avlyses av følgende grunner: akutt sykdom, ulykkesskade eller dødsfall som rammer deg selv, din reiseledsager eller noen i din eller reiseledsagers nærmeste familie, eller når du ikke kan reise grunnet innbrudd, brann, m.m. i din bolig, forretning eller kontor. Se nærmere bestemmelser om dette i pkt. 5.3. Forsikringspremien er 6% av reisens kostnad.

Om du ikke har reiseforsikring, så anbefaler vi *sterkt* at du tegner dette. De fleste transportører vil være underlagt en lovgivning som klart begrenser deres ansvar – hvilket også begrenser vårt ansvar. Du kan få kjøpt Europeiske Reiseforsikring gjennom oss som dekker tap/skade på reisegods etc. og for dekning av legeutgifter og evt. hjemsendelse ved ulykke/sykdom. Dersom slik reiseforsikring ikke tegnes, er det nødvendig å medbringe Europeisk Helsetrygdkort ( Tidl. Trydgekontorets skjema E 111) for reiser innen Europa. Dersom avtalen om kjøp inngås kort tid før avreise, skal informasjonen etter foregående ledd gis i den utstrekning det er praktisk mulig.

### **4.2 Innreisebestemmelser**

OrkidéEkspressen skal senest ved bestilling av reisen underrette den reisende om hvilke visumkrav det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene, og at den reisende må gi OrkidéEkspressen de nødvendige opplysninger om sine egne og/eller medreisendes passforhold så snart som mulig, slik at opplysningene kan gis før avtalen er bindende, jfr. pkt 1. Den som foretar en bestilling for andre plikter således å gi korrekte og utfyllende informasjon om sine medreisende. Gis konkrete opplysninger om innreisebestemmelser for den valgte reise av praktiske grunner først sammen med reisebekreftelsen eller senere, kan kunden heve avtalen og kreve det innbetalte depositum refundert i sin helhet dersom de aktuelle bestemmelser skaper problemer for hans reise.

Reisende med utenlandsk pass fra land utenfor EU/EØS-området, skal gis anvisning om hvor man kan innhente de nødvendige opplysninger dersom arrangør/formidler ikke selv er i stand til å innhente slike.

Den reisende plikter å gi korrekte informasjoner iht. de krav de enkelte lands myndigheter måtte sette som betingelse for innreise.

Dersom myndighetene i innreiselandet presenterer nye krav til personlige opplysninger ved innreise eller andre formkrav etter at reisedokumentene er utstedt, skal OrkidéEkspressen gi den reisende beskjed om dette i den utstrekning det er mulig.

### **4.3 Helseopplysninger**

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

### **4.5 Reisegarantifondet**

OrkidéEkspressen, Østerdal Reisebyrå AS stiller til enhver tid den lovbestemte garanti til Reisegarantifondet, Boks 227 Sentrum, 4001 Stavanger, tlf. 51 85 99 40.

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

### **5.1 Avbestilling ved force majeure**

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakkereisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dagene før pakkereisen 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 gjeldene når pakkereisen etter avtalen skal ta til. Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, og de innebærer en reell risiko for den reisende. Krav om refusjon av ytelser som ikke er en del av pakkereisen må, dersom betaling for slike ytelser allerede er videreformidlet fra OrkidéEkspressen til den aktuelle tjenesteleverandøren, rettes til den aktuelle tjenesteleverandøren på avtalerettslig grunnlag.

Retten til avbestilling etter dette punkt gjelder ikke dersom den reisende kjente, eller burde kjenne til, omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøpet av reisen.

### **5.2 Avbestilling mot vederlag**

Den reisende kan selv avbestille reisen etter følgende regler:

Ved avbestilling av reise inntil 60 dager før avreise refunderes det fakturerte beløp minus eventuell avbestillingsforsikring og et avbestillingsgebyr på kr. 300,- pr. person.

Ved avbestilling av reise 59 til 30 dager før avreise refunderes reisen bortsett fra depositumet, samt at det for utstedte hotellkuponger, kuponger for sightseeing, transport osv. kommer et gebyr på kr. 300,- pr. kupong. Der hvor det ikke er tatt inn depositum, får man et gebyr på kr. 1500,- pr. person. Eventuelle utstedte visum refunderes ikke.

Ved avbestilling 29 til 15 dager før avreise refunderes 50% av det fakturerte beløp minus eventuell avbestillingsforsikring og utstedt visum.

Ved avbestilling av reise 14 dager eller mindre før avreise, eller at du ikke møter ved avgang, tapes 100% av det fakturerte beløp, ekskl. refunderbare flyskatter.

Vær oppmerksom på at det kan gjelde spesielle avbestillingsregler i forbindelse med høyysesong, som for eksempel jul og sommer, og for spesielle landarrangementer/hoteller/cruise/etc. En del billetter krever rask utstedelse og har dermed strengere refusjonsregler. Disse vil det bli opplyst om på fakturaen. Ved avbestilling gjelder strengeste regel.

Ved avbestilling må tilsendte billetter og kuponger returneres før eventuell refusjon utbetales. Behandlingstiden er på 4 uker etter at vi har mottatt dokumentene.

Dersom bestillingen omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger på rabatter eller avslag knyttet opp til deltagerantallet, vil grunnlaget for slike rabatter eller avslag kunne falle bort dersom noen av reisefølget avbestiller. Ved slik partiell avbestilling, vil OrkidéEkspressen refundere den forholdsmessige andelen av den avtalte/betalte prisen til de som avbestiller, og kreve inn eventuell merpris som følge av bortfall av rabatter knyttet til gruppens størrelse, fra gjenværende deltagere.

For gruppereiser gjelder spesielle reisevilkår, kontakt OrkidéEkspressen for mer informasjon.

### **5.3 Ved plutselig og alvorlig sykdom eller ulykkeshendelse - frivillig avbestillingsforsikring**

Dersom den reisende har skaffet/tegnet avbestillingsforsikring, har den reisende rett til å kreve seg løst fra avtalen dersom han kan dokumentere at vilkårene for slik avbestilling er oppfylt. Den reisende plikter å underrette OrkidéEkspressen om avbestillingen så snart som mulig etter at han er kjent med de omstendigheter som gir rett til avbestillingen etter dette punkt.

Avtalen om avbestillingsforsikring er bindende fra inngåelse til reisen begynner.

Avbestillingsforsikringen gir rett til avbestilling dersom den reisende selv, ektefelle, registrert partner, samboer, barn, foreldre, svigerforeldre eller søsken, blir rammet av plutselig og alvorlig sykdom, ulykkesskade eller død. Det samme gjelder hvis slike omstendigheter rammer en som han reiser sammen med, og det ville være urimelig å kreve at den reisende da gjennomfører reisen uten at vedkommende er med. Likestillet med plutselig og alvorlig sykdom er plutselige og alvorlige hendelser som rammer den reisende eller hans reisefølge, jfr. foranstående, og som medfører at det ikke er rimelig å kreve at den reisende gjennomfører reisen. Slike hendelser kan være brann- eller vannskade på faste eiendom, e.l.

Retten etter foregående punkter forutsetter at den reisende selv ikke kjente til, eller burde kjenne til, de omstendigheter som fører til at reisen ikke kan benyttes, eller at han selv ikke har ansvaret for slike omstendigheter.

Den reisende plikter å gi OrkidéEkspressen beskjed om avbestilling så snart som mulig etter at han er kjent med de forhold som berettiger avbestillingen etter dette punkt, samt å fremstille tilstrekkelig dokumentasjon for sykdommen fra lege, eller den hindrende omstendighet f.eks. ved attest fra politimyndighet eller forsikringsselskap. Dokumentasjon vedrørende avbestillingsårsaken må fremlegges senest en måned etter at avbestillingen ble foretatt. Ved avbestilling etter denne bestemmelsen har den reisende krav på tilbakebetaling av det innbetalte beløp med fradrag av eventuell avbestillingsforsikring og et administrasjonsgebyr på kr. 300,- pr. person.

Dersom bestillingen omfatter flere reisende, og den samlede pris reflekterer rabatt eller avslag basert på det totale deltagerantallet, vil en avbestilling for en eller flere i følget kunne medføre at betingelsene for den avtalte pris ikke lenger er til stede. Dette skal ikke påføre de gjenværende deltagere en prisøkning, men dekkes av avbestillingsforsikringen.

OrkidéEkspressen har rett til å overføre de reisende til en annen innkvartering som passer bedre til den gjenværende gruppens størrelse og som ellers tilsvarer det opprinnelig bestilte husvære. Retten til slik flytting er betinget av at flyttingen ikke reduserer innholdet i den valgte pakkereise, eller gjør at de gitte opplysninger om pakkereisen eller avtalte tilleggssytelser ikke lenger kan oppfylles.

### **5.4 Overdragelse av pakkereisen**

OrkidéEkspressen formidler flybilletter med ordinære rutefly. Ruteflylselskapene tillater ikke at reisen overdras til andre.

### **5.5 Endring av bestillingen**

Den reisende kan forandre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot å betale et endringsgebyr på kr. 300,- pr. person pr. endring, dersom OrkidéEkspressen har mulighet til å etterkomme de nye ønsker. Overstiger OrkidéEkspressens kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen regnes som en avbestilling og reglene om avbestilling mot vederlag i pkt. 5.2. vil gjelde.

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

### **6.1 For få tilmeldte**

OrkidéEkspressen kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel OrkidéEkspressen i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen. OrkidéEkspressen plikter å gi den reisende skriftlig beskjed om kansellering etter dette punkt så snart som mulig og ikke senere enn 30 dager før avreise.

### **6.2 Hindring utenfor arrangørs kontroll**

OrkidéEkspressen kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom OrkidéEkspressen kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor OrkidéEkspressens kontroll og som OrkidéEkspressen med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som verken OrkidéEkspressen selv eller noen OrkidéEkspressen er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. 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 OrkidéEkspressens kontroll, plikter OrkidéEkspressen å refundere den reisende alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt har den reisende rett til å delta i en annen pakkereise dersom OrkidéEkspressen kan tilby dette. Er reisen dyrere enn den opprinnelige, skal den reisende betale differansen. Er den billigere, kan den reisende kreve differansen tilbakebetalt.

Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke OrkidéEkspressen ha erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at pakkereisen er påbegynt. Dersom reisen forkortes ved at OrkidéEkspressen eller den reisende avbryter den pga slike forhold, vil den reisende likevel ha krav på et forholdsmessig prisavslag. OrkidéEkspressen plikter i den grad det er mulig å eliminere eventuelle risiko eller ulemper for den reisende. Må reisen avbrytes, plikter OrkidéEkspressen å frakte den reisende tilbake til det avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for den reisende. Tidspunktet for hjemsendelse vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den reelle risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurderingen.

Dersom OrkidéEkspressen unnlater hjemsendelse eller utsetter denne unødvendig og den reisende må besørge hjemreisen selv, er OrkidéEkspressen ansvarlig for eventuelle merutgifter den reisende pådrar seg som en følge av dette.

### **6.3 Arrangørens rett til å endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelse**

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

OrkidéEkspressen plikter å underrette den reisende skriftlig så snart som mulig dersom OrkidéEkspressen ønsker å endre betingelser eller innhold etter dette punkt. OrkidéEkspressen skal samtidig opplyse den reisende om hans rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for den reisende etter endringen, eller å kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har den reisende 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 den reisende å gi beskjed så snart som mulig og innen rimelig tid.

Informasjonen om flytider, flyselskap og flytype i programmet er foreløpig. Endelig informasjon fremgår av billetten. Vi forbeholder oss rett til å korrigere flytiden, dersom endringer inntreffer på et senere tidspunkt. Eventuelle endringer vil bli meddelt den reisende skriftlig eller muntlig. Vi tar forbehold om trykkfeil og evt. endringer som måtte oppstå etter at programmet er trykket.

## **7. Partenes plikter**

### **7.1 OrkidéEkspressens plikter**

OrkidéEkspressen skal avvikle 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 OrkidéEkspressen i rimelig utstrekning sørge for at den reisende blir utsatt for minst mulig ulempe.

OrkidéEkspressen skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende. OrkidéEkspressen må i denne sammenheng stille den reisende de spørsmålene som er nødvendige for å oppfylle opplysningsplikten.

Påpeker den reisende mangler ved reisen, plikter OrkidéEkspressen å gjøre det som innen rimelighetens grenser er mulig for å rette på mangelen så snart som mulig.

### **7.2 Kundens plikter**

Den reisende plikter å sette seg inn i OrkidéEkspressens reisevilkår og de betingelser OrkidéEkspressen har tatt inn i sine brosjyrer, nettsider eller på annen måte, samt å rette seg etter de reklamasjonsfrister som fremgår av disse vilkårs pkt. 9.

**a) Betaling:** Den reisende plikter å betale det avtalte vederlag innen den frist som er fastsatt i vilkårene. Vesentlig betalingsmislighold gir OrkidéEkspressen rett til å annullere bestillingen.

**b) Informasjoner:** Den reisende plikter ved bestilling å gi OrkidéEkspressen de relevante informasjoner som han forstår eller bør forstå har vesentlig betydning for gjennomføringen av pakkereisen. Den som bestiller for medreisende, plikter å gi korrekte og relevante opplysninger også i forhold til disse. OrkidéEkspressen er ikke ansvarlig for problemer som oppstår som følge av at personalia eller spesielle behov for medreisende ikke er gitt på en korrekt måte. Den som bestiller en pakkereise på vegne av andre, plikter å forvise seg om at den/de som skal delta i pakkereisen, kan følge det reglement OrkidéEkspressen har satt, og at den aktuelle pakkereise er av slik art at den/de påmeldte kan delta i den uten belastninger for seg selv eller andre.

**c) Reklamasjoner:** Den reisende plikter å gi OrkidéEkspressen beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8 a) - d).

Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må den reisende så vidt mulig reklamere på stedet. Uansett må klage være fremsatt til OrkidéEkspressen senest 4 uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen.

**d) Dokumenter etc.:** Den reisende 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 å ta med gyldig pass, eventuelle visa/helseattester, billetter og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendige for den enkelte reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige. OrkidéEkspressen, evt. transportselskapet eller andre underleverandører har rett til å avvise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.

e) Hensyn til medreisende etc.: Den reisende plikter videre å rette seg etter OrkidéEkspressens egne bestemmelser slik de er presentert ham før avtaleinngåelse, hotellere og andre underleverandørers ordensreglement, samt å rette seg etter transportørens og de stedlige myndigheters regler. Den reisende skal videre rette seg etter de anvisninger OrkidéEkspressen gir om fremmøtetid, fremmøtested etc. under reisen, samt de pålegg fraktfører eller transportansvarlig måtte gi i forbindelse med uforutsette hendelser under reisen.

Den enkelte deltager på reisen må ikke opptre slik at det er til sjenanse for de medreisende eller skaper sikkerhetsmessige eller praktiske problemer for OrkidéEkspressen. OrkidéEkspressen, evt. transportselskapet eller andre underleverandører har rett til å avvise en reisende ved reisen start dersom den reisendes oppførsel eller tilstand gjør det åpenbart at han ikke kan oppfylle kravene i dette punkt.

f) Hjemreise etc.: Den reisende plikter å overholde OrkidéEkspressens eventuelle bestemmelser om bekreftelse av returbilletter på rutefly. Gjøres ikke dette, kan de reserverte seter ikke påregnes benyttet. Videre plikter den reisende selv å holde seg orientert om eventuelle endringer om avreisetiden.

g) Konsekvenser av mislighold: Grovt brudd på disse bestemmelser etter at forholdet er påtalt, gir OrkidéEkspressen rett til å nekte vedkommende reisende videre deltagelse på reisen. OrkidéEkspressen har da intet ansvar for ekstrautgifter i forbindelse med fremskutt/endret hjemreise. Den avviste reisende kan heller ikke fremme krav vedrørende den del av reisen som ikke blir benyttet.

Den reisende kan gjøres erstatningsansvarlig for tap eller ekstrautgifter som påføres OrkidéEkspressen ved grovt brudd på ovenstående bestemmelser. Den reisende er ansvarlig for ødeleggelser og tap etc. etter vanlige erstatningsrettslige regler.

## **8. Om mangler**

### **8.1 Mangler før avreise**

Den reisende kan heve avtalen før pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler. Det samme gjelder dersom avtalevilkårene endres og endringen er til vesentlig ulempe for den reisende. Prisforhøyelse på mer enn 10% skal alltid ansees som vesentlig ulempe. Den reisende skal i tilfelle gi OrkidéEkspressen beskjed om hevingen innen rimelig tid. Med mindre særlige grunner tilsier det, skal slik melding være gitt innen 3 dager etter melding om endringen ble mottatt, eller så snart som mulig dersom melding mottas kort tid før avreise.

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

Alternativt har den reisende rett til å delta i en annen pakkereise dersom OrkidéEkspressen kan tilby dette. Er erstatningsreisen dyrere, skal den reisende betale denne prisdifferansen etter fradrag av eventuelle erstatningskrav den reisende har rett til etter Pakkereiselovens § 5-3. Er reisen billigere, skal OrkidéEkspressen tilbakeføre til den reisende differansen mellom den opprinnelige reises pris og erstatningsreisens pris, eventuelt tillagt slik erstatning som nevnt i foregående setning. Kan OrkidéEkspressen ikke tilby en slik erstatningsreise, kan den reisende selv kjøpe en reise som tilsvarende den opprinnelige innenfor rimelighetens grenser, og holde OrkidéEkspressen ansvarlig for eventuelle merkostnader ved dette kjøpet etter de vanlige, erstatningsrettslige regler. Er et slikt dekningskjøp vesentlig dyrere enn prisen for den opprinnelige reisen, kan erstatning normalt ikke påregnes.

Dersom den reisende, til tross for sin rett til å heve kjøpet som følge av mangler, ønsker å benytte seg av den avtalte reise, har den reisende rett til et forholdsmessig prisavslag. Dersom mangelen er en prisøkning på mer enn 10%, er dog den reisendes valg å enten heve kjøpet, eller å delta på reisen til den nye prisen dersom annet ikke blir avtalt mellom partene.

## 8.2 Mangler etter avreise

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, og dette ikke skyldes den reisende eller forhold på hans side. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som mangel dersom de er av mindre betydning, eller er av det slag den reisende må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som OrkidéEkspressen verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Den reisende plikter å reklamere på mangler han oppdager så snart som mulig. Reklamasjon som fremmes senere enn fristene i disse vilkårs pkt. 7.2. c) vil normalt bety at den reisendes eventuelle rettigheter bortfaller.

Reklamasjonsberettigede mangler etter avreise gir den reisende disse rettighetene:

a) Avhjelp: Den reisende kan kreve at OrkidéEkspressen avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for den reisende. Avslår den reisende retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til OrkidéEkspressen eller OrkidéEkspressens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

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

c) Heving: Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt iht. avtalen. Hever den reisende avtalen etter denne bestemmelse, har han krav på vederlagsfri transport tilbake til avreisestedet eller annet sted reisen skulle blitt avsluttet på, dersom pakke- reisen inneholder transportelement. Reglene i art 6.2., 3. ledd gjelder på samme måte.

d) Erstatning: Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at den reisende lider tap, kan den reisende kreve erstatning av OrkidéEkspressen. Den reisende kan, der han ikke har lidd noe tap, kreve en godtgjørelse dersom mangelen har påført den reisende vesentlig ulempe. OrkidéEkspressens erstatningsplikt etter det foranstående faller bort dersom OrkidéEkspressen kan godtgjøre at mangelen skyldes forhold som ligger utenfor OrkidéEkspressens kontroll, og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. OrkidéEkspressen plikter uansett å gi kunden nødvendig bistand så hurtig som mulig.

Der mangler oppstår i forbindelse med transport, går erstatningsreglene i transportrettslig særlov- giving foran erstatningsbestemmelsene i Pakkereiseloven. Problemer i forbindelse med flytransport (forsinkelser, bortkommet bagasje etc) løses best og raskest ved å ta direkte kontakt med angjeldende flyselskap, som er ansvarlig iht. luftfartsloven og internasjonale konvensjoner. Der kunden velger å rette kravet mot oss som reisearrangør i slike saker, gir kunden oss samtidig og dermed fullmakt til å holde flyselskapet ansvarlig på hans vegne.

Uansett om OrkidéEkspressen er erstatningspliktig iht. 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.

e) Forholdet til EU-forordning 2004-261 (Forsinkelser, kanselleringer og overbookinger):  
Bestemmelsene finnes på denne adressen: <http://lovdata.no/for/grafikk/pdf/32004r0261.pdf>  
Ved forsinkelser, kanselleringer og/eller overbooking gjelder de regler som følger av EU's nevnte forordning.

Der passasjerer får utbetalt kompensasjonsbeløp iht. EU-reglene enten fra arrangøren eller utførende flyselskap, skal dette beløpet gå til fradrag i beregning av eventuell prisavslag/erstatning etter pakkereiseloven.

Der EU-forordningen gir passasjerer rett til å heve transportavtalen, gjelder dette ikke for den øvrige delen av pakkereisen med mindre mangelen er av slik art at betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen er til stede, jfr. art 8. Mindre forsinkelser gir vanligvis ikke rett til heving av kjøpet av pakkereisen. Om passasjerer velger å avbryte/heve kjøpet av reisen etter bestemmelsene i EU-forordningen, men betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen etter pakkereiseloven ikke er til stede, skal den reisende kun ha refundert den delen av kjøpesummen som relaterer seg til transporten. Reisearrangøren plikter å gjøre kunden oppmerksom på at full refusjon av pakkereiseprisen da ikke vil skje.

f) Følgende forhold ansees normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i pkt 8:

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

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.

Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til. 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 anses forutsatt i avtalen. Skifte av bosted pga overbooking, skal ikke betraktes som "påregnelige avvik".

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, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister. At forholdet ikke betegnes som mangel etter denne bestemmelse hindrer ikke at kunden skal ha den assistanse og den eventuelle kompensasjon kunden er berettiget til etter nevnte EU-forordninger.

Avvik fra det avtalte som skyldes kundens eget forhold.

## 9. 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 tvisteløsningsorgan samt eventuelle klagegebyrer i denne forbindelse.

## 10. Ikrafttredelse

Disse Alminnelige vilkår for Pakkereiser gjelder fra 1.4. 2007 og avløser fra samme dato tilsvarende vilkår fra 1.4.2004.



Aumliveien 4 C, 2500 Tynset. Fax 62 48 01 22  
Avd. Bergen: Strandgaten 10, 3. etg., 5013 Bergen. Fax 55 32 74 00



**Tlf. 815 51 818**

E-post: [post@orkide.no](mailto:post@orkide.no)

**Besøk oss på [www.orkide.no](http://www.orkide.no)**