

# Reisevilkår

ALMINNELIGE VILKÅR FOR PAKKEREISER - [klikk her](#)

Reisevilkår Velværeiser AS/Jomfrureiser (VR- Velværeiser/ JR - Jomfrureiser)

Reisevilkårene inngår som en del av reiseavtalen. Disse vilkår gjelder for alle gruppereiser med mindre det foreligger særskilte reisevilkår for den aktuelle reisen.

Disse er grunnlag for dine rettigheter som reisende og våre som reisearrangør.

Alle reisende forventes å ha satt seg grundig inn i reisens avtalegrunnlag.

Avtalegrunnlaget kan bestå av følgende elementer: reisens program inkl. praktiske opplysninger og prisinformasjon, bestillingsbekreftelse, reiserute, samt reisevilkår.

Vi forutsetter at våre kunder har gjort seg kjent med alt utlevert materiale.

Velværeisers plikter

VR forplikter seg å følge lov om pakkereiser (alminnelige vilkår for pakkereiser) og dens intensjoner herunder annonsering, markedsføring, avtaleinngåelse, gjennomføring, avbestillingsregler, overdragelser, reklamasjonsrett og erstatning.

Bestilling

Bestilling av en reise kan skje elektronisk via vår nettside, på e-post eller pr. telefon til

Velværeiser AS/Jomfrureiser, eller hos ditt lokale reisebyrå. Avtalen mellom

partene anses inngått ved bekreftet bestilling fra kunden, og innebærer aksept av reisens reisevilkår. Kontroller bestillingsbekreftelse grundig straks du mottar den.

Vennligst påse at navn på reisende stemmer overens med passet. Eventuelle feil skal rettes før betaling av depositum finner sted. Senere endring vil medføre gebyr.

Reisedokumenter og andre opplysninger om reisen sendes den reisende senest to uker før avreise.

Depositum og sluttbetaling

Etter bestilling av reisen vil bestiller få tilsendt en reisebekreftelse med

faktura/reiseavtale med 2 innbetalinger; et depositum med forfall innen 10 dager etter bestilling, samt et sluttbeløp som betales senest 40 - 60 dager før avreise (se forfallsdato på faktura). Depositumets størrelse settes på grunnlag av våre

betalingsforpliktelser til underleverandør. Er det under 40 dager til avreise ved bestilling, sendes faktura på hele beløpet med kort betalingsfrist. Ved bestilling av annen flyreise enn det som inngår i pakkereisenes pris, skal tillegget som blir avtalt med VR betales innen 3 dager og er ikke refunderbart eller mulig å endre.

Avbestilling

Avbestilling må skje skriftlig straks det foreligger en grunn for ikke å gjennomføre

reisen. Avbestilling vil medføre et gebyr, avhengig av avbestillingstidspunktet

arrangøren mottar beskjed. Avbestillinger som skjer utenom våre åpningstider

mandag – fredag 08.00 – 16.00 regnes fra neste nærmeste påfølgende arbeidsdag.

Manglende innbetaling av depositum gjelder ikke som avbestilling. Ved avbestilling eller uteblivelse av betaling gjelder følgende gebyrer:

Regler for avbestilling av reiser innen Europa:

- a) Reisen kan fritt avbestilles inntil 10 dager etter bestilling såfremt det er mer enn 2 måneder til avreisedato
- b) Ved avbestilling 11 dager etter bestilling og inntil 105 dager før avreise, betaler kunden et administrasjonsgebyr på kr. 750,- pr. person.
- c) Ved avbestilling f.o.m. 105 til 61 dager før avreise, beholder VR det innbetalte depositum.
- d) Ved avbestilling f.o.m 60 til 36 dager før avreise belastes kunden 50% av reisens pris.
- e) Ved avbestilling etter 35 dager og frem til avreisetids-punktet, eller hvis den reisende ikke møter ved avgang eller mangler de nødvendige papirer, visum, vaksiner e.l. for å delta på reisen, gis ingen refusjon.

Regler for avbestilling av reiser utenfor Europa:

- a) Reisen kan fritt avbestilles inntil 10 dager etter bestilling såfremt det er mer enn 2 måneder til avreisedato.
- b) Ved avbestilling 11 dager etter bestilling og inntil 131 dager før avreise er depositum tapt.
- c) Ved avbestilling mellom 130 - 65 dager før avreise er gebyret på 50 % av reisen pris.
- d) Ved avbestilling etter 64 dager før avreise er gebyret 100 % av reisens pris. Dette skyldes meget strenge regler for flyreiser utenom Europa.

I noen tilfeller kan avbestillingsreglene avvike fra dette som følge av garantier og betalingsforpliktelser til underleverandører. I så fall er dette oppgitt i den aktuelle program på vår nettside.

Overdragelse av reiser

Kunden har rett til å overdra reisen til en person som oppfyller alle nødvendige betingelser for å delta i reisen, forutsatt at arrangøren er underrettet om dette i rimelig tid før reisen skal ta til. Overdrager og overtager hefter solidarisk for betaling og ekstra kostnader og er gebyrbelagt. Ruteflybilletter kan sjelden overdras.

Endring av reise

Om den reisende ønsker å gjøre endringer i bestillingen tilkommer et gebyr på minimum kr 300,-.

Avbestilling ved force majeure

Den reisende har rett til å avbestille dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dager før reisen tar til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofe, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som kan likestilles med foran nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at disse forhold også vil gjøre seg gjeldende når reisen skal ta til. Ved avbestilling av årsaker nevnt foran, tilbakebetales innbetalt beløp. Reisen kan imidlertid ikke avbestilles av årsaker nevnt foran, hvor begivenheten som legges til grunn for avbestillingen var eller burde vært kjent ved bestilling. Dette gjelder også når disse begivenheter inntreffer på reiseruten. Alternativt kan den reisende kostnadsfritt tilbys å delta på en annen reise

av tilsvarende kvalitet, dersom VR kan tilby dette.

Velværeiser AS/Jomfrureiser sin rett til å kansellere/avlyse eller endre reisens innhold eller betingelser etter bestillingsbekreftelse:

Arrangør kan avlyse reisen eller øke prisen dersom det påmeldte antall er mindre enn det angitte minimumsantallet for reisen. Informasjon om dette gis av arrangør senest 4 uker før avreise. Alternativt vil den reisende bli tilbudt annen reise eller få refundert det innbetalt beløp i sin helhet. VR plikter å underrette den reisende skriftlig så snart som mulig dersom det blir vesentlige endringer i innhold på reisen. Samtidig plikter VR å opplyse den reisende om deres rett til å heve kjøpet av reisen om dette utgjør vesentlige mangler på reisen. Har den reisende ikke påberopt seg denne retten innen 3 dager etter at melding om endring er sendt, mister vedkommende retten til å heve kjøpet eller kreve prisavslag.

Det tas forbehold om uforutsette prisendringer på grunn av forhold som ligger utenfor vår kontroll. Det være seg transportomkostninger, endringer i offentlige skatter/avgifter, brennstoffpriser, gebyrer i lufthavn eller valutakurser som er anvendt i prisberegningen. Eventuell tilleggsfaktura vil bli sendt ut senest 20 dager før avreise. En prisøkning på mer enn 8% av den avtalte kjøpesum gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg.

Det tas også forbehold om endringer i programmet som skyldes forsinkelser, værforhold, sykdom eller andre uforutsette hendelser på reisen. Informasjon om flytider og flyselskap som er spesifisert i programmet er foreløpige. VR forbeholder seg retten til å korrigere flytider i henhold til flyselskapets endringer. Kunden vil bli meddelt eventuelle endringer.

Det tas forbehold om mulige trykkfeil i programmet, i markedsføring eller på nettsiden. Det kan bli foretatt mindre justeringer i dag til dag programmet. Det tas forbehold om at nevnt instruktør/leder kan bli syk, vedkommende erstattes da av en med like gode ferdigheter og det gis ikke anledning å avbestille reisen grunnet endring i leders navn.

Uforutsette hendelser som streik, stengte veier og vær- og seilingsforhold kan føre til programendringer på en gruppereise. VR forbeholder seg i slike tilfeller retten til å endre programmet i samarbeid med våre lokale samarbeidspartnere uten at erstatningsansvar oppstår ved manglende ferieopplevelser og eventuelt forsinkelser ved retur.

#### Reise- og avbestillingsforsikring

Reiseforsikring er en nødvendighet ved reise til utlandet. En reiseforsikring er en omfattende forsikring og gir rettigheter ved kanselleringer, tyveri, ulykker, sykdom, og lignende. Alle våre reisende skal ha reise- og avbestillingsforsikring. Den reisende er selv ansvarlig for å tegne de nødvendige forsikringer og avbestillingsforsikring. Dette bør tegnes hos ditt forsikringsselskap i forbindelse med bestilling av reisen. Eventuell avbestilling må skje skriftlig til ditt forsikringsselskap umiddelbart etter at man blir klar over at reisen ikke lar seg gjennomføre. Du er selv ansvarlig for å kontakte ditt forsikringsselskap for eventuell erstatning.

### Europeisk helsekort

For reise i Europa anbefaler vi å medbringe Europeisk Helsetrygdkort. Europeisk helsetrygdkort dokumenterer at du har rett til dekning av nødvendig helsehjelp i et annet EØS-land og samme vilkår som oppholdslandets egne statsborgere. Kortet kan bestilles på trygdekontoret eller på [www.nav.no](http://www.nav.no)

### Pass og visum

Vær oppmerksom på at mange land, rederier og flyselskaper krever at passet må være gyldig minst seks måneder etter hjemreisedato. Dette gjelder også reiser i Europa. Visumkrav til aktuelle reisemål blir informert om i god tid før avreise. Vi forholder oss til visumregler for norske statsborgere og om du ikke reiser med norsk pass, må du selv sjekke visumregler for ditt statsborgerskap til det aktuelle reisemålet. Det er den reisendes ansvar å sørge for at pass og eventuelt visum er gyldig ved avreise.

### Flyreiser

Av våre reiser som går med flytransport, flyr den reisende i henhold til betingelsene i flyselskapets befordringsansvar. Dette gjelder også problemer og ulemper som kan oppstå på grunn av forsinkelser ved ankomst til reisens startpunkt eller ved hjemreise samt transport av bagasje. Vi er kun formidler og uten ansvar for kontraktsmessig leveranse fra flyselskapet eller andre transport-leverandører. Mistet bagasje er en privat sak mellom kunden og flyselskapet.

### Tilslutningsbilletter

Ønsker du å reise fra andre steder enn reisens avreisested, anbefaler vi at du kjøper tilslutningsbilletter via oss. Det er ikke mulig å bestille tilslutningsfly på egenhånd. Ønsker du allikevel å bestille fly selv må du beregne god tid mellom flyvningene. Disse billettene bør du ikke bestille før 6 uker før avreise, først da kan reisen garanteres av VR. Vennligst ta kontakt og få din reise bekreftet før du bestiller tilslutningsbilletter. Fram til 6 uker før avreise tar ikke VR ansvar for å tilbakebetale tilslutningsbilletter dersom en reise avlyses. Og HUSK; vær ute i GOD TID på flyplassen på avreisedagen. Ved bestilling av flybilletter utenom våre gruppebilletter er VR ikke ansvarlig for ekstrautgifter ved eventuelle forsinkelser, som f.eks. ved for sent oppmøte til transport på ankomststed. Vi gjør også oppmerksom på at de fleste flyselskaper kansellerer hjemreisen dersom utreisen ikke benyttes.

### Den reisendes plikter

Den reisende har selv ansvar for å kontrollere at mottatte reise-dokumenter stemmer overens med navn og bestilling. Den reisende må overholde betalingsfristene og må ved avreise ha nødvendig reisedokumenter som gyldig pass, visa, vaksinasjonsattester, o.l. Alle deltakere må kunne håndtere sin egen bagasje og kunne reise uten assistanse. Spesielle behov på flyreisen og underveis på turen må opplyses om ved påmelding. Den reisende forplikter seg til å rette seg etter regler gitt av offentlige myndigheter og våre representanter og må ikke opptre til sjenanse for andre. Ved utilbørlig oppførsel, kan den reisende bli avvist fra reisen og må selv bære

kostnadene med hjemreise.

#### Mangler/reklamasjoner

Den reisende plikter å informere omgående dersom hun mener det er mangler ved reisen. Oppdages mangelen etter at reisen har startet, må den reisende reklamere på stedet til VR`s representant eller til vårt kontor i Sandvika, Norge, slik at det blir gitt en mulighet til å rette opp mangelen på stedet. Klager etter hjemkomst betyr at kunden mister sine rettigheter. Klagefrist er dog satt til 2 uker etter reisens avslutning og skal være skriftlig til vårt kontor.

VR betrakter ikke kommentarer som er innsendt via evalueringsskjemaet vårt som reklamasjon som krever saksbehandling.

#### Generell informasjon

Våre gruppereiser og dag for dag program er fastlagt over et år i forveien. Disse må derfor anses som generelle og ikke endelige. Korrekt oversikt oversendes sammen med billetter. Ved bestilling av reise senere enn 3 måned før avreise kan det oppstå økning av pris grunnet blant annet dyrere flybilletter. Reisende som har bestilt del i twin-rom må være beredt på å betale enkeltromstillegg dersom det ikke melder seg en ytterligere person å dele rom med. Om dette blir aktuelt, kontaktes den reisende med beskjed og tilleggsfaktureres i forkant av reisen.

#### Hotell/rom

Rom og leiligheter kan ha forskjellig beliggenhet, størrelse og standard i ett og samme hotell eller anlegg. Utsikt, solforhold og evt. forstyrrelser kan variere. Normal variasjon i beliggenhet, størrelse og standard er ikke grunnlag for prisavslag. Dersom noe uforutsett skjer og vi må bytte hotell, er vi pliktig til å tilby et annet hotell av tilsvarende standard.

Turistkatt forekommer i flere land hvor vi har reiser. VR forsøker så langt det lar seg ordne å inkludere denne i reisens pris, men noen steder lar dette seg ikke ordne. Det kan derfor oppstå reiser hvor turistkatt må betales direkte til hotellet ved ankomst/avreise.

#### Bilder

På mange av våre reiser bruker vi aktivt kamera under reisens forløp og presenterer gjerne bilder i forbindelse med markedskommunikasjon. Bilder av deltagere kan også bli brukt i ulike media. Reisende som ønsker å reservere seg mot dette, må uttrykkelig gi beskjed til vår leder for reisen.

#### Velværeiser personvernerklæring

Vi følger GDPR (personvernforordningen) for våre kunder. Når du har bestilt en reise hos VR og dermed er en kunde hos oss, lagrer vi din kontaktinformasjon som navn, fødselsdato, kjønn, bostedsadresse, telefonnummer, epostadresse og i noen tilfeller passopplysninger. I tillegg lagrer vi opplysninger om hvilken reise du har bestilt, når du har bestilt, bestillingsnummer og passord til «Min reise»

Vi lagrer kontaktopplysningene dine, opplysningene om bestillingen din og opplysningene vi ellers mottar fra deg for å kunne administrere kundeforholdet ditt og levere deg informasjon som er relevant for reisen din. Dette omfatter blant annet å behandle bestillingene dine, sende deg korrekte ordrebekreftelser og faktura, samt håndtere betalinger og kommunisere med deg slik at vi kan gi deg informasjon, tilbud og service i forbindelse med kjøpet ditt via e-post, telefon, SMS og postutsendelser. I etterkant av reisen vil du motta en e-post hvor vi spør deg om å delta i en evaluering av reisen.

Nødvendige opplysninger blir behandlet av VR og våre samarbeidspartnere, som flyselskap og hotell, for å kunne fullføre våre forpliktelser overfor deg.

Det blir også sendt ut deltagerliste på hver gruppereise med alle deltageres navn, telefonnummer og bosted, om du ønsker å reservere deg for dette må beskjed gis til oss omgående etter bestilling. Din personalia vil ikke bli delt med 3e part.

#### Generelle vilkår

VR opptrer som formidler mellom kunden på den ene siden og flyselskap, agent og hoteller på den andre siden. Det vises ellers til **Pakkereiseloven**

Reisegarantifondet (RGF)

Velværerereiser er tilsluttet RGF og har stilt den nødvendige garanti.

Tlf. 51 84 47 27/ [www.rgf.no](http://www.rgf.no)

Vi ønsker deg velkommen og gleder oss til å ha deg som vår kunde i vårt 28.e driftsår!