tourpacific

SFS 2018:1217
Version 3 2025

ALLMÄNNA RESEVILLKOR FÖR PAKETRESOR

För resan gäller Svenska Resebranschföreningens (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.

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 bokning- 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.

Följande villkor reglerar avtalsförhållandet mellan Tour Pacific Scandinavia AB (i det följande ”Tour Pacific”), och resenär vid köp av paketresa.
Utöver dessa villkor uppställer även Tour Pacific kompletterande villkor vilka är markerade med kursiv/lutande stil.

Beställning av resa genom Tour Pacific
Vid köp av resor av Tour Pacific gäller nedanstående villkor. Den beställda resan arrangeras av Tour Pacific i samarbete med hotell och lokala samarbetspartners. Vid köp av enskilt arrangemang, dvs icke paketresa, gäller ej paketresevillkoren (se Villkor vid bokning av endast flyg eller Villkor vid bokning av enskilda tjänster).

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.

Vid bokning av resa med Tour Pacific blir avtalet bindande när resenären betalat in sin handpenning. I de fall en handpenning inte krävs blir avtalet bindande när resenären betalar in en del av resans pris, alternativt hela resans pris.

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.

1.3 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.

1.4 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.

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

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.

Passet skall vara oskadat och giltigt minst 6 månader efter hemkomstdatum.

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.

Tour Pacific förbehåller sig rätten att ställa in en gruppresa om färre än 15 personer anmäler sig. I så fall meddelas bokade resenärer via e-post eller telefon senast 60 dagar före avresan.

SRF

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.

Samtliga resor bokade hos Tour Pacific är baserade på reguljärflyg. Resenären reser på egen hand, om inget annat anges, och Tour Pacific rekommenderar att resenären löpande håller sig uppdaterad om avreseplatser och avgångstider.

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.

2.2 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.

Om resans fulla pris inte betalas vid avtalets ingående, ska resterande belopp betalas vid av arrangören angiven tidpunkt.

Tour Pacific tar ut en handpenning (anmälningsavgift) enligt offert samt en kostnad för eventuellt avbeställningsskydd/försäkring, flygbiljett och eventuellt andra delar som ska betalas omgående.

Dessa återfås ej vid avbokning – summan ska vara betald inom 7 dagar från erhållen bokningsbekräftelse.

Slutbetalning sker 6 veckor före avresan, om inte annat uppges på bekräftelsen.

När handpenning är erlagd är avtalet bindande och om bokning sker nära inpå avresan och hela summan betalas på en gång, är avtalet bindande när betalning är gjord.

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.

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

Avbeställningsförsäkring & Reseförsäkring
Tour Pacific rekommenderar sina resenärer att teckna Gouda avbeställningsförsäkring för eventuell avbokning. Avbeställningsförsäkringen måste betalas samtidigt som handpenningen och är inte återbetalningsbar.
Som resenär med Tour Pacific är du skyldig att ha en heltäckande reseförsäkring som även täcker eventuell hemtransport. Vi rekommenderar Goudas reseförsäkring som komplement till din hemförsäkring. Rådfråga våra säljare och boka försäkring samtidigt som resan.

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 resan. 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 avbeställnings¬avgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.

Aktuell kostnad vid avbokning

Mer än 40 dagar innan avresa	*Handpenningen**
40 dagar eller mindre till avresa	*100 % av resans pris*

**Det tillkommer på ovanstående även:*

↗ Flygbolagens eventuella avbokningskostnader för flygbiljetten då vissa flygbiljetter kan vara fakturerade separat och ej återbetalningsbara
↗ Kryssningsrederiernas avbokningskostnader som avviker från Tour Pacifics kostnader
↗ Eventuella övriga avbokningskostnader för speciella arrangemang (husbil, arrangerad busstur, teater och sportevenemang samt vissa hotell och flygbiljetter)

Detta framgår av vår bokningsbekräftelse.

Vi rekommenderar våra resenärer att teckna en avbeställningsförsäkring som täcker avbokning vid akut sjukdom, oförutsedda händelser och dödsfall inom familjen. Tour Pacific erbjuder förmånliga försäkringar genom Gouda.

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.

4.3 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.

Flygbiljetter som ingår i paketresan är, om inte annat framgår av din bekräftelse, inte om- eller avbokningsbara. Överlåtelse av en paketresa innebär därför vanligtvis att den ursprungliga biljetten avbokas utan rätt till återbetalning och bokning av en ny flygbiljett sker.

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.

Ändringar kan ske i transportkostnader inkl. bränslepriser. Ändringar kan ske i skatter, tullar, avgifter eller avgifter på vissa tjänster såsom flygplats-hamn-landnings-startavgifter. Ändringar kan ske i valutakurser som används för att beräkna priset på paketresan.

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. Resenären har i sådana fall rätt att säga upp avtalet utan att betala någon avbeställningsavgift. Om arrangören säger upp avtalet i enlighet med denna punkt har resenären inte rätt till skadestånd. Resenären har i sådana fall rätt till full återbetalning på det sätt som följer av 5.3.2.

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

5.4.2 För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas. Från och med 14 dagar innan avresa är en gällande avrådan från UD grund för uppsägning om avrådan omfattar tidpunkten för resenärens resa. En gällande avrådan från UD ska också anses utgöra grund för uppsägning om det i annat fall står klart att de omständigheter som ligger till grund för avrådan påverkar eller kommer att påverka resmålet vid tidpunkten för resenärens resa.

Ändring/ombokning
Vid ändring eller ombokning då bokningsbekräftelse skickats ut, uttages en kostnad motsvarande de merkostnader som belastas Tour Pacific, dock lägst 500 kronor/ändring. När flygbiljetten är utskriven kan flygresan inte ändras. Ändringar som innebär ny avreseort, avresedag eller resmål är att betrakta som avbeställning och nybokning.

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. 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.

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 ett i avtalet angivet minimiantal 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

7.5 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.

Om ni är missnöjd med något som rör boendet ska ni i första hand vända er till hotellet. Om hotellet ni bor på inte har kunnat hjälpa er eller om ni är missnöjda med någon annan del av resan än boendet bör ni följa nedan rekommendation för att på så sätt få den bästa och snabbaste hjälpen på ert problem. Börja alltid med att kontakta den lokala agenten på plats, kontaktuppgifter finner ni i era färdhandlingar. Ofta kan de hjälpa er och ni slipper vänta på svar från Sverige där tidsskillnader och helgdagar kan försvåra hanteringen. Skicka även ett mail till travel@tourpacific.se så att Tour Pacific blir informerad om ert missnöje och kan följa upp ärendet så snart vi har möjlighet. Ni kan alltid ringa Tour Pacific på +46 42 179500 om ni inte får hjälp. Vi svarar under ordinarie öppettider måndag-torsdag 08.00-17.00, fredag 08.00-15.00. Har ni bokat er resa via en återförsäljare ber vi er att ändå följa ovan rekommendation men samtidigt informera återförsäljaren om ert missnöje. Följer ni ovan tillvägagångssätt ger ni oss rätt förutsättningar för att kunna hjälpa er på allra bästa sätt.

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.

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

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.

9.4 Avvikande från arrangemanget
Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller dennes representant.

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 uppsåtligen 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, eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: http://ec.europa.eu/odr.

Kundregister
Inbokade resenärer registreras i Tour Pacifics kundregister i enlighet med GDPR. Kund- och reseuppgifter (namn, adress, telefon, e-post och uppgifter om bokade reseprodukter) finns lagrade i Tour Pacifics kundregister. Person- och reseuppgifter av relevans för resans genomförande förmedlas vidare till berörda underleverantörer (i Sverige och utomlands).
Uppgifterna behandlas även internt för resans genomförande samt för att effektivt kunna samordna erbjudanden och aktiviteter med våra samarbetspartners samt för marknadsförings- och eventuella reklamationsändamål. Den som önskar att få information om vilka uppgifter som finns registrerade kan enligt GDPR ansöka om detta. Vänligen meddela Tour Pacific skriftligen om ni önskar rätta eller ta bort era uppgifter från kundregistret.

Tour Pacific är medlem i Svenska Resebranschföreningen, SRF, och har ställt lagstadgad resegaranti för paketresor till Kammarkollegiet.