ALLMÄNNA RESEVILLKOR FÖR PAKETRESOR

För resan gäller Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) allmänna villkor överenskomna inom branschen den 28 juni 2018 och arrangörens särskilda villkor, som är angivna nedan. De särskilda villkoren anges med kursiv text.

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

Researrangören har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna, om tillämpningen av särskilda villkor är motiverade av resans speciella karaktär, speciella bestämmelser om transportsättet (såsom boknings- och försäljningsvillkor för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor på grund av resans speciella karaktär eller speciella omständigheter på resmålet. De särskilda villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären.

De allmänna och särskilda villkoren är en del av avtalet.

1. AVTALET

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

1.2 Den person som bokar en resa räknas som huvudbokare och måste vara minst 18 år vid avresan. Huvudbokaren är solidariskt ansvarig för samtliga skyldigheter för alla (med)resenärer (inklusive alla andra personer som han/hon anmäler eller som har accepterat reseavtalet, till exempel genom att delta i resan). Du är ansvarig för all skada som du eller dina medresenärer orsakar på tredje parts egendom (flygbolag, boendeanläggningar osv.). Detsamma gäller kostnader som dessa tredje parter måste bära till följd av ditt handlande eller din underlåtenhet att agera.

1.3 En person som är minderårig vid avresan kan endast ingå i en bokning som medresenär. Genom att delta i resan intygar den minderårige att han/hon har fått tillstånd från sina föräldrar eller sin vårdnadshavare att genomföra resan. I vissa länder eller på vissa boenden kan ytterligare villkor gälla, till exempel krav på att ta med ett skriftligt medgivande från en förälder eller vårdnadshavare. Denna information anges vid respektive boende på vår webbplats. Även för vissa delar av resan kan det finnas begränsningar avseende minimiålder.

1.4 Sunweb erbjuder sina resor och tjänster online via vår hemsida till konsumenter och andra slutkunder. Alla våra tjänster är ej till vidare försäljning till tredje part. Om en bokning säljs vidare till tredje part, reserverar Sunweb att avboka bokning omedelbart samt att kostnader i samband med avbokningen kan kostnader tillkomma.

1.5 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.

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

1.7 Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.

1.8 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.

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

1.10 Resenären är skyldig att kontrollera bokningsbekräftelsen/resehandlingarna så snart de erhållits och att alla uppgifter stämmer inklusive att namn är rättstavade och överensstämmer med passet. Eventuella felaktigheter måste påtalas snarast. Arrangören förbehåller sig rätten att ta ut en avgift motsvarande den faktiska kostnaden för att rätta felaktiga uppgifter jämte en skälig ersättning för det merarbete som rättelsen medför. Om felaktighet beror på arrangören eller någon denne anlitat, ska rättelse ske utan kostnad för resenären.

1.11 Huvudresenären ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e-postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resenären.

1.12 För vissa resor krävs ett minsta deltagarantal för att resan ska kunna genomföras. Resenären ska i så fall få tydlig information om detta senast vid bokningstillfället.

1.13 Om flygbiljetter är en del av paketresan, ska dessa användas i korrekt ordningsföljd. Resenären kan således inte använda endast en hemresebiljett när både tur och retur bokats eller endast en del av en flygsträcka. Utnyttjas inte biljetten från start, avbokas resterande delar.

1.14 *Information om resan på hemsidan är en del av avtalet. Arrangören förbehåller sig rätten att ändra denna information innan avtalet blir bindande.*

2. PRIS OCH BETALNING

2.1 Priset ska anges på ett sådant sätt att hela resans pris tydligt framgår. Priset ska omfatta alla i avtalet ingående tjänster samt obligatoriska tillägg, skatter och avgifter.

2.1.1 Priserna på hemsidan är dynamiska och kommer under säsongen att genomgå prissänkningar och prisökningar beroende på efterfrågan.

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

2.1.3 Vissa flygbolag kan ta ut en avgift för incheckning på flygplatsen. Vi rekommenderar därför att checka in online i förväg för att undvika extra kostnader.

2.1.4 Om du väljer Klarna som betalningsalternativ måste du betala en avgift på 0,3% av totalsumman + 3,69 SEK till Sunweb. Om du väljer Klarna Pay Later som betalningsalternativ måste du betala en avgift på 0,89% av totalsumman + 1,00 SEK till Sunweb. Beloppet kommer synas på din faktura. Du kommer även behöva betala ränta till Klarna. För frågor om villkor och räntor ber vi dig kontakta Klarna

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

2.2.1 Depositionen måste betalas inom 3 dagar efter bokningen och består av:

- *30 % av resans pris*
- *Reguljärflyg (100%)*
- *Avgift till SGR Resegarantifonden(100%, ingår)*
- *Kostnader för försäkring (100%)*
- *Eventuella avgifter och skatter (100%)*
- *Eventuella kostnaden för Ombokningsgaranti premium (100 %)*

Resans slutbetalning skall vara resebolaget till handa senast 6 veckor före avresa. Om din avresa är inom 6 veckor så skall fullt belopp erläggas. Ange alltid bokningsnummer vid inbetalning. Vid en försenad inbetalning, har Sunweb rätten att avboka resan och ta ut en kostnad. Villkoren som gäller hittar ni under rubriken "avbeställningsvillkor".

2.3 Arrangören får i samband med bokningsbekräftelsen ta ut en första delbetalning (anmälningsavgift). Anmälningsavgiften ska vara skälig i förhållande till resans pris och omständigheterna i övrigt.

2.4 Om resenären inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och ta ut skälig ersättning.

2.5 Om inte annat uttryckligen framgår, är resans pris baserat på inkvartering för två personer i delat dubbelrum. Vid inkvartering för endast en person i dubbelrum eller större rum avsett för fler boende än en, har arrangören rätt att ta ut en tilläggsavgift.

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

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

2.7 Sunweb försöker erbjuda olika betalningsmetoder på sin webbplats som du kan använda för att uppfylla din betalningsskyldighet till Sunweb. Du är själv ansvarig för att välja betalningsmetod och ha ett avtal i förväg med den aktuella leverantören. Betaltjänstleverantörer kan ta ut avgifter (utanför ditt avtal med Sunweb).
Leverantören kan själv välja att neka eller avsluta sin betal- eller kredittjänst. Om den betalningsmetod du valt nekas eller stoppas, måste du ändå betala till Sunweb.
Om du eller Sunweb avbokar bokningen enligt dessa villkor, kan du behöva betala tillbaka hela (kredit)beloppet till din betaltjänstleverantör enligt ert avtal.

3. RESENÄRENS RÄTT TILL ÄNDRING OCH AVBESTÄLLNING

3.1 Resenären har rätt att ändra avtalet om arrangören medger detta. Ändringar i avtalet kan medföra tillkommande kostnader för resenären från arrangören eller annan.

3.2 Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resenären för de kostnader som arrangören drabbas av till följd av avbeställningen.

Arrangören kan uppställa skäliga standardiserade avbeställningsavgifter baserade på tidpunkten för avbeställningen. Om arrangören inte har uppställt några standardiserade avbeställningsavgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.

3.2.1 Avbeställningsvillkor

<u>Fri avbokning</u>

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

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

Vi erbjuder inte gratis avbokning/ändring på:

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

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

<u>Avbeställningsvillkor</u>

Vid avbokning, utöver kostnaderna för avgift till SGR resegarantifond, kostnaderna för reguljärflyg (om tillämpligt), kostnaderna för ombokningsgaranti premium (om tillämpligt), Klarna betalningsavgift (om tillämpligt) och kostnaderna för en rese- eller avbeställningsförsäkring inklusive policysavgifter (om tillämpligt) , kommer följande avbokningskostnader att debiteras:

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

**Om en resa innefattar olika delar med olika avbokningsvillkor är det specifika villkor för de enskilda delarna. Om det är olika avbokningsvillkor blir du informerad om detta under bokningsprocessen och på din faktura efter att bokningen genomförts. Observera att hela flygkostnaden för reguljärflyg vanligtvis måste betalas direkt vid bokningstillfället.*

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

3.2.2 Om det vid bokning av grupp medgivits rabatt på grund av hur många personer som bokat, kan avbokning av en eller flera personer medföra att priset för de kvarvarande resenärerna ökar på

grund av att dessa inte längre är berättigade till samma rabatt.

3.2.3 Ombokningsgarantin (Premium och Standard)

Ombokningsgarantin ger dig möjlighet att omboka utan kostnad för avbokning.

- *Ombokningsgarantin standard ingår i varje resepaket.Premium-ombokningsgarantin gäller endast om du har lagt till den mot en extra kostnad under bokningsprocessen. Det är inte möjligt att lägga till den i efterhand.*
- *Både ombokningsgarantin Standard och ombokningsgarantin Premium kan endast användas en gång.*
- *Ombokningsgarantin standard kan användas upp till sex veckor före avresa, medan ombokningsgarantin premium kan användas upp till två veckor före avresa.*
- *Ombokningsgarantin standard gäller för paket med charterflyg endast, medan ombokningsgarantin premium gäller för paket med reguljärflyg också.*

Följande villkor gäller både för Premium- och standardombokningsgarantin:

- *Ombokningsgarantin innebär att din semester kan ombokas till en annan paketresa (till samma destination eller en helt annan destination) och/eller ett annat avresedatum utan att ange någon anledning och utan avbokningskostnader. Detta gäller endast för de erbjudanden som finns tillgängliga på våra varumärkens webbplatser.*
- *Ombokning till exakt samma semester är inte möjlig.*
- *Det är möjligt att boka om till ett annat transportsätt och/eller en annan säsong (till exempel från en skidsemester till en solsemester), men det går inte att göra via Mitt Sunweb. Kontakta oss för att få hjälp.*
- *Du betalar det pris som gäller vid ombokningsdagen. Om din nya bokning är dyrare än din ursprungliga bokning betalar du mellanskillnaden. Om din nya bokning är billigare än din ursprungliga bokning utfärdar vi en ombokningsvoucher som gäller i 12 månader. Denna voucher kan användas för att boka tillägg (bagage, biluthyrning, försäkring), en ny semester eller en återbetalning efter 3 månader på begäran. Vouchern är strikt personlig och kan inte överföras till en tredje part. Det är inte möjligt att göra en ombokning när en semester redan har avbokats.*
- *De tidigare bokningsvillkoren upphör att gälla vid utnyttjande av vår ombokningsgaranti. Efter att resan har bokats om gäller inte längre ångerrätten (även kallad kostnadsfri avbokning inom tre dagar). Vid eventuell avbokning av den nya bokningen tillämpas ordinarie avbokningsvillkor och avgifter.*
- *Tilläggstjänster såsom sittplatsreservationer eller bagage, oavsett om de bokas direkt hos flygbolaget eller via oss, omfattas inte av ombokningsgarantin och återbetalas inte vid en ombokning som initieras av kunden. Dessa kostnader kan endast återbetalas om flygbolaget ändrar din flygning.*
- *Sunweb förbehåller sig rätten att avbryta eller avsluta erbjudandet eller genomförandet och eventuellt vidta rättsliga åtgärder om det misstänker otillbörlig användning av garantin.*

3.3 Avbeställningsförsäkring

Avbeställningsförsäkring kan tecknas hos AXA. Premien är 6 % av det totala priset för resan. Försäkringen gäller från och med dagen för utfärdandet till och med avresa. Du kan läsa *villkoren för avbeställningsförsäkringen här*.

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.

5. ÄNDRINGAR FÖRE AVRESAN

5.1 Ändring av avtalsvillkor

Arrangören har rätt att göra ändringar i avtalet förutsatt att arrangören informerar resenären om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium. Om ändringen är obetydlig, till exempel mindre ändringar av flygtider, har resenären inte rätt till prisavdrag eller skadestånd. Vid väsentliga ändringar av resan ska resenären, om möjligt, erbjudas en alternativ resa eller rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift.

5.2 Ändring av priset

5.2.1 Arrangören får höja priset för resan om höjningen beror på ändringar i bränslekostnader, skatter och offentliga avgifter eller valutakurser.

5.2.2 Resans pris får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av. Rätt till prishöjning föreligger endast om kostnadsökningen sammanlagt överstiger 100 kronor per bokning.

5.2.3 Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader, av skäl som angivits ovan, minskar med sammanlagt minst 100 kronor per bokning. Arrangören får vid prissänkning göra avdrag för faktiska administrativa kostnader.

5.2.4 Arrangören ska så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna. Underrättelsen ska innehålla en motivering till ändringen och en uträkning.

5.2.5 Priset får inte höjas och behöver inte heller sänkas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.

5.2.6 Arrangören kan i sina särskilda villkor avstå från rätten att höja priset enligt 5.2.1. I så fall behöver arrangören inte heller sänka priset enligt 5.2.3.

5.3 Resenärens rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift

5.3.1 Om resenären vill säga upp avtalet på grund av en väsentlig ändring, t.ex. om priset höjs med mer än 8% av paketresans totalpris, måste resenären meddela arrangören att avtalet sägs upp inom en av researrangören angiven skälig tid från det att arrangören informerade resenären om ändringen. Gör resenären inte det blir resenären bunden av det nya avtalet.

5.3.2 Om paketreseavtalet sägs upp ska arrangören utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter det att avtalet sades upp återbetala hela resans pris.

5.4 Arrangörens och resenärens rätt att säga upp avtalet vid oundvikliga och extraordinära händelser

5.4.1 Både arrangören och resenären har rätt att säga upp avtalet om genomförandet av paketresan eller transporten av passagerare till resmålet väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära händelser på resmålet eller i dess omedelbara närhet. Med oundvikliga och extraordinära omständigheter avses till exempel allvarliga säkerhetsproblem som krig, terrorism, utbrott av allvarlig sjukdom eller naturkatastrofer.

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

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

5.4.4 Återkallelse

Vårt erbjudande är utan förpliktelse och kan återkallas av oss, också efter ditt mottagande av erbjudandet och eventuell bekräftelse. Genom vår återkallelse avslutas bokningsavtalet automatiskt och omedelbart kan du inte längre göra anspråk på det. Vid en återkallelse har du endast rätt till omedelbar restitution av eventuellt betalda pengar. En återkallelse måste meddelas av oss så snart som möjligt, men i varje fall inom 24 timmar (resor till Europa och Medelhavsländerna), respektive inom 48 timmar (resor till övriga destinationer) efter dagen för resenärens mottagande, med angivande av skälen. Om terminen slutar på en söndag eller högtidsdag, förlängas terminen till påföljande arbetsdag. Se paragrafen 'annullera gratis' för din möjlighet till återkallelse av den bekräftade resan.

5.5 Ändringar på kundens begäran

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

Begäran om ändring ska alltid vara skriftlig och är bindande för resenären.

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

6. ARRANGÖRENS ANSVAR FÖR PAKETRESANS GENOMFÖRANDE

6.1 Bristande genomförande

Om en resetjänst inte genomförs enligt avtalet ska arrangören avhjälpa felet inom skälig tid. Arrangören är dock inte skyldig att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpandet skulle medföra oproportionerliga kostnader. Om arrangören inte avhjälper felet kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2 Väsentliga fel

6.2.1 Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, ska arrangören om möjligt ordna likvärdiga eller minst likvärdiga alternativ utan extra kostnad för resenären. Kan arrangören inte erbjuda detta, får arrangören erbjuda alternativ av lägre kvalitet i förening med skäligt prisavdrag. Resenären får endast avvisa sådana alternativ om dessa inte kan anses vara jämförbara med dem som skulle tillhandahållits enligt avtalet eller om erbjudet prisavdrag inte kan anses vara skäligt.

6.2.2 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.3 Vid fel som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan och som arrangören inte har avhjälpt inom skälig tid får resenären säga upp avtalet och kan även ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.4 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., eller om resenären har sagt upp avtalet enligt 6.2.3 har resenären rätt till

likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad om paketresan innefattar transport och resenären befinner sig på resmålet.

7. OM PRISAVDRAG OCH SKADESTÅND

7.1 Prisavdrag utgår inte om arrangören kan visa att felet beror på resenären.

7.2 Resenären har inte rätt till skadestånd om arrangören visar att felet beror på resenären eller på tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänster som ingår i paketresan, eller om felet beror på oundvikliga och extraordinära händelser.

7.3 Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt dessa resevillkor endast om också den som arrangören har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led.

7.4 Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar att färre personer än 20 anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättas om att resan ställts in.

Meddelande om att en resa ställs in ska lämnas senast

- 20 dagar före avresa om resan varar längre än 6 dagar
- 7 dagar före avresa om resan varar mellan 2 och 6 dagar
- 48 timmar innan avresa om resan varar kortare än 2 dagar

7.5 Skadestånd enligt dessa villkor omfattar ersättning för ren förmögenhetsskada, personskada och sakskada. Resenären är skyldig att i möjligaste mån begränsa skadan.

7.6 Om inte annan begränsning följer av paketreselagen eller annan tvingande lagstiftning är arrangörens ansvar för skada begränsad till tre gånger paketresans pris. Denna begränsning gäller dock inte vid personskada eller vid skada som orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet.

8. REKLAMATION

8.1 Resenären får endast åberopa fel i de avtalade tjänsterna om denne inom skälig tid efter det att denne märkt eller bort märka felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta ska ske snarast och om möjligt på resmålet. Vid fastställande av eventuellt prisavdrag eller ersättning för skador beaktas den tidpunkt då resenären reklamerat om ett sådant meddelande hade inneburit att arrangören kunde ha avhjälpt felet.

8.2 Utan hinder av punkt 8.1 får resenären åberopa fel om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

8.3 *Reklamationer av brister eller fel som inte kunnat korrigeras på destinationen ska göras till arrangören utan onödigt dröjsmål. Eventuella ersättningsbara utlägg ersätts endast mot överlämnande av originalkvitton. originalkvitton.*

9. RESENÄRENS ANSVAR UNDER RESAN

9.1 Arrangörens anvisningar

Resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören anlitar. Resenären är skyldig att respektera de

ordningsregler som gäller för resan och på resmålet och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet utan att resenären har rätt till ersättning eller återbetalning.

9.1.1 Piloten, föraren eller reseledaren har rätt att neka personer, som enligt dennes bedömning, är olämplig att delta i resan på grund av sjukdom, graviditet, berusning eller andra skäl eller om personen utgör en olägenhet för andra passagerare. Ingen återbetalning sker för oanvända delar av resan, inklusive utflykter eller andra evenemang på destinationen.

9.2 Resenärens ansvar för skada

9.2.1 Resenären är ansvarig för eventuellt skadestånd i anledning av skada som resenären genom vårdslöshet vållar arrangören. Den person som bokar resan betraktas som bokningsansvarig och är solidariskt ansvarig för alla skyldigheter för alla (med)resenärer (även för alla andra som han/hon registrerar (eller som har accepterat reseavtalet, t.ex. genom att delta i resan)). Du är ansvarig för alla skador som du eller dina medresenärer orsakar på tredje parts egendom (flygbolag, logiföretag osv.). Detsamma gäller kostnader som dessa tredje parter måste ådra sig till följd av dina handlingar eller försummelser.Resenären ska för samtliga i paketresan ingående transporttjänster ha avslutat check-in i enlighet med resplan eller annan anvisning från arrangören eller transportören.

9.2.2 Varje resenär ansvarar själv för sina personliga tillhörigheter. Har du tappat bort eller glömt kvar ett föremål under din semester? Om du har lämnat kvar ett föremål på ditt hotell eller boende, ska du kontakta boendet direkt. Om du har tappat bort ett föremål under en busstransfer, ska du kontakta den lokala Sunweb-representanten. Observera att elektroniska enheter ofta inte kan skickas med post på grund av lokala bestämmelser.

9.2.3 På vissa boenden behöver du betala en deposition när du anländer. Den fungerar som en säkerhet om du eller någon i ditt resesällskap skulle orsaka skada (till exempel i lägenheten eller rummet) eller störa andra gäster (till exempel med höga ljud eller våld).

Om inget har hänt får du tillbaka depositionen efter att boendet har kontrollerats vid utcheckning.

I vissa fall kan boendet be om ditt kontonummer, då betalas depositionen tillbaka dit. Reglerna skiljer sig från boende till boende. Ibland ska depositionen betalas kontant i euro, ibland med kreditkort. Betalning och återbetalning av depositionen är alltid mellan dig och boendet. Sunweb ansvarar inte för detta.

9.3 Resenärens ansvar för formaliteter

9.3.1 Resenären är själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som till exempel innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, och försäkring.

9.3.2 Resenären ska för samtliga i paketresan ingående transporttjänster ha avslutat check-in i enlighet med resplan eller annan anvisning från arrangören eller transportören.

9.3.3 Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter, till exempel hemtransport till följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

9.3.4 Resenären ansvarar för att ta del av information som tillhandahållits av arrangören.

9.3.5 Det är inte tillåtet att importera frön, växter eller levande växtmaterial från länder utanför EU till ett land som är medlem i EU. Import är endast möjlig med officiell dokumentation som kommer att inspekteras av Tullen. Mer information hittar du här: Växter - Tullverket.

9.4 Avvikande från arrangemanget

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

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

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

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

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

10. ARRANGÖRENS SKYLDIGHET ATT TILLHANDAHÅLLA ASSISTANS

Om resenären befinner sig i svårigheter under resan är arrangören skyldig att utan onödigt dröjsmål ge lämplig hjälp. Sådan hjälp kan till exempel vara information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt stöd. Arrangören har rätt att ta ut en skälig avgift för sådan hjälp om situationen orsakats 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.

12. RES & BOKA TRYGGT

Sunweb garanterar det belopp du har betalat för din paketresa. Detta gäller även för repatriering (hemtransport) i händelse av vår insolvens. För alla paketresor tillhandahåller vi detta skydd via det nederländska resegarantifonden; Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Endast flygbokningar täcks inte av SGR.

SGR är en holländsk ideell organisation som, liksom den Svenska resegarantifonden, ser till att du kan få dina pengar återbetalade om resebyrån går i konkurs. Läs mer om SGR här.

FÖRETAGSINFORMATION

Din researrangör:

Sunweb Group GmbH
Schützengasse 11
CH-8001 Zürich
Switzerland
Telefon: +41-(0)43 5083 535
CH-020.4.049.544-0
CHE-178.977.909 MWST

Din resebyrå:
Sunweb Group Netherlands B.V.
Bahialaan 2
3065 WC, Rotterdam
Netherlands

Telefonnummer: +46856610300
E-post: Kontaktformulär
Hemsida: www.sunweb.se
Handelskammare: 24188723

Sunweb förbehåller sig rätten att ändra dessa villkor.
Datum för senaste ändring: 2026-11-05