

# Villkor och ansvar

## Inledning

1. Bokning av resan
2. Resans pris
3. Betalning
4. Ändring och avbokning av resan före avresa
5. Resebolagets plikter och ansvar efter avresa
6. Flygbolagets ansvar
7. Resenärens plikter och ansvar
8. Reklamationer

Följande Villkor har upprättats i enlighet med "lagen om paketresor" som gäller för resor bestående av bl.a. flygtransport och hotell. Vi ber dig också läsa igenom avsnittet "Bra att veta" som finns att hitta på [www.sunweb.se](http://www.sunweb.se), och är en del av resevillkoren.

Sunweb kallas hädanefter resebyrå och sunweb.se betecknas fortsättningsvis som hemsidan.

## Artikel 1: Bokning av resan

Bokning av en resa kan göras genom personlig-, skriftlig- eller telefonkontakt med resebyrå och via hemsidan. Inskrivna information och villkor på hemsidan är bindande för resebolaget och kunden när depositionen har betalats i tid. I och med sin betalning förutsätts att kunden har accepterat fakturan och de villkor för resan som anges på hemsidan [www.sunweb.se](http://www.sunweb.se)

Personen som vid bokningen har angett adress, telefonnummer etc. och är angiven på orderbekräftelsen är ansvarig för bokningen även för de andra semesterdeltagarna. Den reseansvarige har också ansvar för att betalningen sker i rätt tid. Eventuella återbetalningar görs därför endast till den reseansvarige. Det är också endast denna person som kan ändra eller avboka resan.

## Artikel 2: Resans pris, eventuella prisförändringar, etc.

I priset för resan ingår (om inte annat anges) flygtransport, flygplatsavgifter, transport mellan flygplatsen och destination, passageraravgift, bidrag till Resegarantifonden, boende på hotell/lägenhet, eventuell servering av måltider och guideservice enligt destinationens beskrivning på hemsidan. Vid köp av endast flygbiljett ingår inte transport mellan flygplatsen och destinationen i priset.

Observera att priserna på hemsidan är dynamiska och kommer under säsongen att genomgå prissänkningar och prisökningar beroende på efterfrågan.

Eventuella kostnader för pass, visum, vaccinationer, försäkring och dylikt ingår inte i priset (om inget annat anges). Ansvaret för detta ligger hos resenären själv. Hänvisning görs till artikel 7. Särskilda faciliteter så som tennisbana, minigolf, etc. ingår vanligtvis inte i priset. Det kan också förväntas att vissa hotell kräver hyra för solstolar, parasoller, etc.

Resans pris beräknas utifrån gällande avgifter, skatter och valutakurser. Resebolaget förbehåller sig därför rätten att före avresedag göra prisändringar orsakade av ändrade transportkostnader (t.ex. Bränslekostnader), skatter, avgifter, kostnader (flygplats- eg., start- eller landningsavgifter) eller valutakurser som används för att beräkna priset för resan. Om flygplatsskatten till exempel stiger med 100 kr ökar resans pris i

enlighet därefter. Samma beräkning tillämpas för minskade skatter, etc. Om priset ökar med mer än 10 %, har kunden rätt att avbryta resan och få det inbetalade beloppet återbetalt. Det krävs dock att avbokningen meddelas till resebolaget omedelbart efter det att kunden har underrättats om prishöjningen. Om skatter eller avgifter etc. som åläggs resebyrå direkt, och ingår i priset, minskas eller tas bort med verkan före resdagen, är resebyrån skyldig att betala kunden det sparade beloppet, om det överstiger 100 kr. Kunden ska informeras om eventuella prishöjningar så snart som möjligt och senast 20 dagar före resdagen genom att skriftligen meddela denne på registrerad eller senare angiven adress.

### Artikel 3: Betalning

Depositionen utgör 15 % av totalpriset samt eventuellt avbeställningsskydd och reseförsäkring. Depositionen ska vara resebyrå till handa senast tre dagar efter att bokningen genomförts. Resans slutbetalning skall vara resebyrå till handa senast sex veckor före avresa. När du bokar senare än sex veckor före avresa skall hela beloppet betalas omgående.

Ange alltid bokningsnummer vid inbetalning.

Följs inte betalningsvillkoren har resebolaget rätt att avboka resan.

### Artikel 4: Ändring och avbokning av resan före avresa

#### A. På resebolagets begäran

Resebolaget har rätt att ändra eller avbryta resan under följande villkor: Utifall resebolaget innan avresa avbryter resan, skall kunden så snart som möjligt informeras. Detsamma gäller om, det före avgång visar sig att resebolaget inte kommer kunna leverera avtalade tjänster eller att tjänsterna kommer att vara av lägre kvalitet än överenskommet. Om en förändring innebär att resans ekonomiska värde minskar, har kunden rätt att få ett prisavdrag som motsvarar värdeminskningen. Detta gäller inte förändringar eller oregelbundenheter som allmänt betraktas som triviala.

I samband med att resebolaget informerar kunden om avbruten eller ändrad resa ska kunden informeras om sina rättigheter och hur denne skall gå till väga för att utnyttja dessa. Utifall resebyrån måste avboka resan och det inte beror på resenärens omständigheter, har denne rätt att säga upp reseavtalet och återbetalas hela beloppet som inbetalts. Kunden har också rätt att i stället välja en annan paketresa efter sitt eget val, om arrangören utan

omotiverat höga kostnader och förluster kan erbjuda detta. Detta gäller även om det säkert kan förutses att resan kommer att ställas in i huvudsak av resebolaget. Om kunden väljer ett resepaket med högre värde, måste kunden betala mellanskillnaden. Om kunden väljer ett resepaket med mindre värde, kommer resebolaget återbetala mellanskillnaden.

Kunden har dock inte ovanstående befogenheter om den inställda flygningen beror på att antalet bokningar fyra veckor före avresa understiger 75 % av antalet platser som resebyrån har till sitt förfogande på flygningen i fråga. I sådant fall ska de kunder som påverkas skriftligen informeras om den inställda flygningen senast tre veckor före det planerade avgångsdatumet.

Om kunden lider ekonomiska förluster till följd av förändringar orsakade av resebolaget eller som ett resultat av att paketresan ställts in, har kunden rätt till ersättning i enlighet med de allmänna ersättningsreglerna, om den inställda eller förändrade resan beror på:

1. Antalet bokningar för en paketresa är mindre än ovanstående minimi, och en skriftlig anmälan görs till kunden inom tre veckor före avresa.
2. Kundens egna omständigheter.
3. En oförutsägbar tredje part eller yttre omständigheter (force majeure), med konsekvenser som på ett rimligt sätt inte kunnat förutses då avtalet slöts eller kunnat undvikas eller mildras av resebolaget eller någon resebolaget ansvarar för. Kunden kan också ha rätt till ersättning om resebolaget har garanterat egenskaper hos resepaketet, och dessa senare inte att kunnat levereras. Om kunden kräver kompensation, måste denne meddela resebolaget inom en rimlig tid efter det att kunden har underrättats om ändring eller avbokning. Gör kunden inte det ogiltigförklaras rätten att kräva kompensation.

## B. Ändringar och avbokning på kundens begäran.

1. Ändringar: Om kunden efter betalning av deposition och/eller resekostnaden önskar byta avreseort, tid för avresa, destination, hotell, resedeltagare, etc. gäller följande regler:

När ändringar anmäls till resebolaget och bekräftas 42 dagar före den ursprungliga avtalade avresedagen har resebolaget rätt att ta ut en administrationsavgift på 400 kr per person. Administrationsavgiften betalas samtidigt eller omedelbart efter ändringen, så den inbetalda summan minst motsvarar depositionen för resan. Begäran om ändringar måste göras

skriftligen och är bindande. Det är inte möjligt att sänka priset, även om kunden skulle vilja ändra till ett billigare flyg, hotell eller biljettyp.

Ovannämnda förändringar som anmäls till resebolaget och bekräftas senare än 28 dagar före den ursprungliga avtalade resdagen har resebyrån rätt att betrakta som en avbokning (se Nedan) och en ny bokning.

Vid ändringar av en resa som beviljats tredje, fjärde, femte eller sjätte personrabatt/extrasängrabatt, se avsnitt. 2,3 nedan.

2. Avbokning: 2.1. Kunden har rätt att avboka resan enligt nedanstående villkor, om resebolaget inte senast då avtalet ingicks har upplyst om att avbeställning baserad på underleverantörers (t.ex. flygbolag) förbehåll inte kan ske utan att hela priset går förlorat. Vid avbeställning av en resa gäller följande:
  - a. Vid avbokning mer än 42 dagar före avresa behåller resebolaget deposition samt kostnad för eventuella försäkringar och andra avgifter.
  - b. Vid avbeställning mellan 42 dagar och 21 dagar före avresa, behåller resebolaget 60 % av resans kostnad samt eventuella försäkringar och andra avgifter.
  - c. Vid avbeställning mellan 20 dagar och 7 dagar före avresa, behåller resebolaget 80 % av resans kostnad samt eventuella försäkringar och andra avgifter.
  - d. Vid avbokning mindre än 7 dagar före avresa - sen närvaro eller frånvaro - behåller resebyrån 100 % av resans kostnad samt eventuella försäkringar och andra avgifter.
  - e. Vid avbokning i fall där flygning med reguljärflyg ingår i resan, och om resebolaget inte kan få returnerat flygbiljetten från flygbolaget beräknar resebolaget själv, motsvarande biljettpriset, utöver ovanstående priser.
  - f. Avbokning skall anmälas skriftligen av reseansvarig (den person som har gjort bokningen). En medresenär är inte reseansvarig och kan därför inte avboka en resa. Du kan avboka på nätet genom att fylla i ett formulär och skicka det till oss.

2.2 Kunden kan avboka sin resa, om denna inom 14 dagar före avresa från destinationen eller i omedelbar närhet av denna inträffar krigshandlingar, naturkatastrofer, dödliga, smittsamma sjukdomar eller andra motsvarande händelser som registrerats av behörig myndighet, och vars karaktär innebär att utrikesministeriet avråder från resor till

det området. Kunden har i detta fall rätt till återbetalning av samtliga belopp som betalats i enlighet med avtalet.

Detta gäller inte om kunden vid tidpunkten när avtalet slöts var medveten om händelsen eller om händelsen var allmän kännedom.

2.3 Om en slutbetald resa, som beviljat tredje, fjärde, femte eller sjätte persons rabatt/extra säng rabatt, ändras eller avbokas av resenären skall det belopp som betalats, minus rabatt för den tredje, fjärde, femte och sjätte personen och andra avdrag och avgifter återbetalas. Är resan inte fullt betalda, kommer priset på de andra resenärerna ökas i enlighet med rabatten. Detsamma gör sig gällande när en avbokning eller förändring innebär att kunden då måste ha ett enkelrum eller dubbelrum som enkelrum. Observera att det kan finnas särskilda regler för ändring och avbokning av gruppresor.

3. Byte av reseansvarig: Om kunden vill överföra bokningen till en annan person som uppfyller samtliga villkor för att delta i resan, betalas en ändringsavgift på 400 kr per person samt alla ändringsavgifter som tas ut av exempelvis flygbolaget. Det antas dock att hotellet eller flygbolaget regler tillåter överföringen och att resebolaget informeras minst 5 dagar före avresa (se artikel. 4, B1). I sådant fall, ansvarar båda kunder för betalning av resan.

#### C. Avbeställningsskydd.

Premien är 6 % av det totala resebeloppet. Försäkringen gäller från och med dagen för utfärdandet till och med avresa. Avbeställningsskydd omfattas av Europeiska ERV <https://www.erv.se/privat/vara-reseforsakringar/avbestallningsskydd>

#### Artikel 5: Resebolagets plikter och ansvar efter avresa

Resebyrå är förpliktigad att slutföra resan i enlighet med webbplatsen och reseavtalet. Resebolagets skyldigheter gäller alla tjänster som ingår i avtalet, inklusive de som tillhandahålls av annan än resebolaget. Information på resebyråns webbsida och eventuellt broschyrer/kataloger är bindande för resebolaget. resebolaget kan ändra informationen på webbplatsen/broschyrer och kataloger innan reseavtalet ingås om kunden innan reseavtal ingåtts tydligt informeras om ändringarna. Om det mellan researrangören och resenären görs särskilda bestämmelser som skiljer sig från de villkor som anges på hemsidan eller broschyrer/kataloger, är dessa endast giltiga i den utsträckning som de har lagts till på resebevis eller på annat sätt tydligt

dokumenterats. Resan kan anses som bristande, om resenären inte får de förmåner som lovats genom katalog, hemsida, annonser eller särskilda avtal med resebolaget som anges på resebeviset, eller tjänster som är av sämre kvalitet än vad som avtalats eller anses motiverat. Oegentligheter, som ofta kan beskrivas som bagatellartade, skall inte betraktas som fel.

Det bör uppmärksammas att resebolaget har rätt att avbryta planerade utflykter utan att hållas ansvarig om anslutningen inte är tillräcklig. Om väder och temperaturförhållandena på destinationen avviker från det vanliga anses detta inte vara en bristande resa. Brister som i huvudsak orsakas av resenärens egen försummelse kan inte läggas resebolaget till ansvar. Är resan bristande har resebolaget rätt och skyldighet att söka en angiven åtgärd så fort som möjligt, såvida inte detta skulle orsaka resebyrån oproportionerliga kostnader eller avsevärd olägenhet. Kan åtgärd inte krävas eller om bristen inte åtgärdas av resebolaget inom en rimlig tid, har resenären rätt till en proportionell prisminskning. Erbjuder resebyrå att korrigera bristen kan inte resenären kräva kompensation, såvida detta sker inom rimlig tid och utan omkostnader eller avsevärd olägenhet för resenären.

Kan en betydande del av de avtalade tjänsterna inte tillhandahållas, eller om paketresan är avsevärt bristfällig, och medför att det skriftliga avtalet som ingåtts i samband med paketresan är avsevärt missriktande, kan gästen häva avtalet. Gästen måste då omedelbart underrätta resebolagets representant på plats. Häver resenären avtalet ska resebolaget återbetala hela det belopp som betalats in enligt avtalet. Dock kan det tillkomma resebolaget en ersättning som motsvarar värdet paketresan sannolikt haft för resenären. Häver resenären avtalet har denne rätt att bli transporterad tillbaka till avreseort utan extra kostnad med de överenskomna transportmedlen på avtalad tid.

Lider resenären ekonomisk förlust till följd av att paketresan är bristfällig, har resenären rätt till ersättning från resebolaget om inte felet beror på en obehörig tredje part och inte på ett rimligt sätt kunnat förutses när avtalet slöts eller kunnat undvikas av resebolaget eller någon resebolaget ansvarar för.

Resebyrån är inte heller ansvarig för inställda eller bristande resor till följd av yttre omständigheter, som beror på en obehörig tredje part och inte på ett rimligt sätt kunnat förutses när avtalet slöts, kunnat undvikas eller mildras (force majeure).

Ersättning för personskada är begränsat i enlighet med reglerna i internationella konventioner. För lufttransport vänligen se avsnittet om Flygbolagets ansvar.

Det bör noteras att alla ankomsttider som anges i broschyrer/kataloger/webbplats eller resebevis, etc. betraktas som förväntade. Resebolaget kan således inte hållas ansvarig för små avvikelser från de angivna ankomsttiderna.

Resebyrån ersätter inte olägenhet som beror på elavbrott på hotell, inklusive tillfälligt avbrott. varmvatten, värme och luftkonditionering. Detta gäller även om pooler och liknande anläggningar tillfälligt är ur drift på grund av nödvändiga reparationer eller underhållsarbete. Slutligen frånsäger resebolaget sig ansvar för informationen i hotellens egna broschyrer. Resenären är själv ansvarig för värdesaker och pengar, samt förvaring av dessa under semestern. Resebyrån ansvarar inte för värdesaker som försvinner från hotellets kassaskåp eller liknande.

## Artikel 6: Flygbolagets ansvar

För resa utomlands ligger Warszawa Konventionens regler till grund för alla flygbolag som är inblandade i resan. Denna konvention begränsar ersättningsansvar för flygbolag i händelse av dödsfall, kroppsskada och förseningar, skada eller förlust av bagage. Dessa begränsningar kan vara mindre än 10 000 SDR (Special Drawing Rights).

För danska flygbolag och andra flygbolag med operations licens som utfärdats inom EU finns det enligt det följande förordning (EG) nr 2027/97, ändrad genom förordning 889/02, ingen begränsning i händelse av att en passagerare avlider eller lider kroppsskada eller försämrad hälsa till följd av en olycka ombord, under ombord- eller avstigning.

Denna typ av företag är inte skyldiga att betala mer än motsvarande motsvarande 100 000 SDR i lokal valuta, om företaget kan påvisa att de och dess agenter vidtagit alla nödvändiga åtgärder för att undvika olyckan eller att det var omöjligt för det eller dem att vidta sådana försiktighetsåtgärder. Dock kan företaget befrias helt eller delvis från ansvar om passagerarens oaktsamhet orsakat eller bidragit till olyckan.

Om en olycka inträffar, kommer företaget att betala ut ett förskott för att täcka omedelbara kostnader inom 15 dagar efter den ersättningsberättigade personen har identifierats. Vid dödsfall, ska ett preliminärt belopp inte understiga motsvarande SDR 16 000. Företaget förbehåller sig rätten att



kräva sådan betalning tillbaka i fall då mottagaren felaktigt blivit ersättningsberättigad eller om betalningen överstiger företagets ersättningsplikt på grund av mottagarens eller passagerarens försumlighet.

Enligt internationella säkerhetsregler är det förbjudet att transportera farligt gods i det inlämnade bagaget. För ytterligare information, kontakta flygbolaget eller resebolaget.

Observera att flygbolaget och därmed resebolagets ersättningsansvar för skadat/förlorat bagage är begränsat. Därför kräver vi att det tecknas separat bagageförsäkring.

För flygbolag som är registrerade i ett EU-land, gäller EU-förordningen 261/2004 om flygpassagerares rättigheter. Eventuella krav enligt denna förordning bör göras direkt till flygbolaget och inte till resebolaget.

## Artikel 7: Resenärens plikter och ansvar

Resenären är skyldig att följa instruktionerna för genomförandet av resan som anges av resebolaget, deras representant, flygbolaget etc. Resenären måste respektera de ordningsregler som fastställas med hänsyn till transport till och från destinationen och för vistelser på hotell etc. Grova eller upprepade överträdelser av dessa kan resultera i avvisning från resebolaget och/eller hotell, så att vidare uppehälle och returresa måste göras på resenärens eget initiativ och bekostnad.

Resenären är ansvarig för skador i enlighet med de allmänna reglerna för skadeersättning denne orsakat på egendom som tillhör andra resenärer, resebolaget, guider, flygbolag, hotell, etc.

Resenären är själv ansvarig för att ha ett giltigt pass, visum och eventuella vaccinationer.

För information utöver den som ges av resebolaget, uppmanas du kontakta landet i frågas ambassad eller konsulat. Icke svenska medborgare uppmanas att kontakta sina respektive ambassader, där de kan få information om kraven för deras lands medborgare. Resebolaget kan inte hållas ansvariga för den typ av kostnader sådana uttalanden kan medföra resenären. Det åligger den resande att själv betala alla eventuella kostnader som är en följd av brister i ovan nämnda formaliteter, t.ex. hemtransport till följd av saknat pass.

Resenären är också ansvarig för eventuella konsekvenser av sjukdom, olycksfall och dylikt under resan, och det är de resandes ansvar att själva

betala kostnaderna för läkarvård, sjukhus, speciell hemtransport, etc. Det är upp till resenären att hålla sig uppdaterad med guiden eller genom meddelanden på hotellet om datum och tid för hemresa, inklusive eventuella ändringar i förhållande till resebevisets angivna tid. Resenärer uppmanas att kontakta resebolagets lokala representant 24 timmar före hemresan för att bekräfta tiden.

Resenären är också ansvarig för att följa resebyråns eventuella meddelade regler för bekräftelse av reguljära flyg. Avsaknad bekräftelse innebär att reguljära flygbolag har rätt att förfoga över reserverade platser till andra sidan. Resenärer kan i sådana fall inte framföra krav mot varken resebolaget eller flygbolaget. Missar resenären tiden för hemresan, förlorar resenären rätten till denna och måste bekosta hemresan själv. Resebolaget är inte heller ansvarigt för resenärer som arrangerar sin egen transport till flygplatsen under hemresan och hur vida de checkar in i tid. Kommer resenären inte i tid förlorar denne rätten till återresan och måste bekosta resan själv. Resenären är själv ansvarig för att både den egna personen och bagage är lämpliga för flyg- eller busstransport. Gravida kvinnor bör bekanta sig med 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.

Kaptenen/föraren har rätt att neka personer, som på grund av sjukdom, graviditet, berusning eller andra skäl om hans/hennes bedömning är de är olämpliga att delta i resan eller en olägenhet för andra passagerare. Ingen återbetalning sker för oanvända delar av resan, inklusive utflykter eller andra evenemang på destinationen.

## Artikel 8: Reklamationer

Eventuella reklamationer med hänsyn till åtgärder på plats görs gällande till guide eller resebyråns lokala representant inom en rimlig tid efter det att resenären har upptäckt felet. Underlåtenhet att göra detta kommer vanligtvis att resultera i förlust av rätten till senare ersättningskrav. Detta gäller inte om resebolaget har handlat i strid med god tro eller med grov oaktsamhet, eller om fordran på grund av skador på passagerarens person. Reklamationer angående hotellet och/eller standard på ospecificerade resor accepteras inte.

Reklamationer av brister eller fel som inte kunnat korrigeras på destinationen måste göras skriftligen till resebyrå inom 14 dagar efter resans slut. Har

resenären behövt göra utlägg å resebolagets vägnar, ombeds resenären vänligast bifoga en kopia av originalkvitton.

Efterlysning av förlorad egendom skall ske omedelbart efter hemkomsten. För att täcka kostnaderna (telefon, fax, etc.) vid efterlysning kräver resebolaget en särskild avgift betalas oavsett om det anropade objektet tillhandahålls.

Resenären är ansvarig för att tillhandahålla dokumentation i samband med t.ex. bagage skada, sjukdom, olycka eller inbrott/rån. Resebolaget har inte möjlighet att anskaffa sådana dokument efter hemkomst.

Resebolaget behandlar eventuella reklamationer i enligt lagen om paketresor riktlinjer och följer alltid dessa.