

Resevillkor

Palm & Gyll AB samt Continent Touring
Palm & Gyll AB 556160-6624.

Nedan finns våra särskilda resevillkor samt allmänna resevillkor.

Vad som gäller för en specifik resa framgår av resebeskrivningen.

Särskilda resevillkor i en resas beskrivning gäller före våra generella resevillkor på de punkter det är specificerat.

Viktigt angående dokument.

Alla dokument inklusive meddelande om inställd resa skickas via e-post. Det är därför viktigt att den som bokat resa regelbundet kontrollerar om det kommit e-post från oss. Kontrollera även t ex skräppost i fall något skulle hamna där. Palm & Gyll AB är inte ansvarigt för följderna av att e-post inte lästs.

Resegaranti

Palm & Gyll AB står för resegaranti hos Kammarkollegiet på resor som omfattas av resegaranti, dvs. resor som varar över 24 timmar.

Continent Touring

Palm & Gyll AB är teknisk arrangör för Continent Tourings resor, dvs. resan administreras av Palm & Gyll samt att Palm & Gyll står för resegaranti.

Betalning

Se faktura/resebevis.

Generellt gäller om inte annat meddelas: Anmälningssavgift betalas senast 10 dagar efter anmälan. Slutbetalning skall ske senast 10 dagar före avresa. Obs - att inte betala betyder inte automatisk avbokning.

Ej avbokad resa skall betalas. Avbokningskostnad framgår av avbokningsbeskedet.

Avbeställningsskydd och Reseförsäkring

Det är ingen tjänst vi erbjuder själva utan vi rekommenderar att resenären själv går in på www.erv.se och tecknar en försäkring.

Tips! Kontrollera om hemförsäkring eller betalkort innehåller det försäkringsskydd som är aktuellt.

Force majeure

Om förutsättningarna för en resa förändras t ex genom pandemi, krig eller myndighetsbeslut förbehåller vi oss rätten att ställa in resan även om deltagarantalet är över minimiantalet och oavsett antal dagar till avresa. Vi återbetalar då den del av resans kostnad som inte skickas till underleverantör.

Kostnaden återbetalas om vi får tillbaka kostnaden från underleverantören. Palm & Gyll AB är aldrig betalningsskyldig för omständigheter vi inte råder över. Krav på återbetalning av t ex biljettkostnad kan behöva ställas direkt från resenären till underleverantören.

Särskilda resevillkor dagsresor

Generella avbokningsregler för dagsresa

Avbokning tidigare än 48 timmar före avresa.

Vi återbetalar hela resans pris minus en administrationskostnad på 200:-

Avbokning senare än 48 timmar före avresa ej möjlig, dvs hela resans pris betalas.

Har resenären valt ej avbokningsbar resa återbetalas inget.

Inställd resa

Vi förbehåller oss rätten att ställa in en resa vid färre än 30 deltagare

Det ska ske senast 48 timmar före avresa.

Vid inställd resa återbetalas hela resans pris.

Särskilda resevillkor evenemangsresor/specialresor

(En dagsresa till en konsert/teater med biljett är evenemangsresa.)

Vad som gäller för en specifik resa framgår av resebeskrivningen/resebeviset.

Betala anmälningsavgiften i god tid så att summan finns hos oss senast det datum som står på resebeviset/fakturan. Vi löser inte ut evenemangsbiljetter innan anmälningsavgiften betalats. Det är inte troligt att vi kan få tillbaka biljetter som vi släppt.

Vid avbokning av en evenemangsresa/specialresa betecknas den del av evenemanget som inte går att avboka tex biljettkostnad och hotellkostnad samt administrationskostnad 200:- som expeditonsavgift. Det kan i vissa fall betyda att vid avbokning kan en kostnad tillkomma utöver vad resenären betalt in i anmälningsavgift.

Har resenären valt ej avbokningsbar resa återbetalas inget.

En evenemangsresa/specialresa kan inte avbokas senare än 15 dagar före avresa. Övrigt se allmänna villkor nedan.

Om resenären får förhinder att åka på en evenemangsresa/specialresa rekommenderar vi att resenären i första hand försöker hitta en ersättare så ingen avbokning behöver göras. Kostnad för namnbyte kan eventuellt bli aktuell beroende på resans art.

Inställd resa

Vi förbehåller oss rätten att ställa in en resa vid färre deltagare än 30.

Vid inställd resa återbetalas hela resans pris.

Våra särskilda resevillkor för flerdagarsresor

Vad som gäller för en specifik resa framgår av resebeskrivningen/resebeviset.

Avresemeddelande

Vi skickar ut ett avresemeddelande med viktig information om resan senast 14 dagar innan avresa.

Pass, Vaccinationsintyg m.m.

På de flesta resorna behövs pass. Kontrollera att du har den dokumentation som krävs för resan. Tänk på att det kan ta tid att få ett pass utfärdat.

Resefakta

Vi beskriver i "resefakta" vad som ingår i resans pris. Övrigt tillkommer.

Inställd resa

Vi förbehåller oss rätten att ställa in en resa vid färre deltagare än 30.

Tider

Avresetid står på resebeviset. Var på plats i god tid före!

Övriga tider meddelas av vår personal under resan.

Hemkomsttid är preliminär och beroende av trafik, väglag, färjor, storlek på gruppen mm.

För vidare resa efter avstigning rekommenderar vi ombokningsbar anslutning.

Bagage

Resenären får ta med sig en resväska att ha i bagagerummet. Resväskan ska vara i sådant skick att den kan hanteras och staplas tillsammans med andra väskor. Max vikt 15 kg

Resenären ansvarar själv för sin väska och om bärhjälp behövs kan kostnad tillkomma.

Farliga / olagliga ämnen får ej medtagas

Allmänna resevillkor se nedan.

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.

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 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. För resenärer under 18 år krävs målsmans tillstånd. Minimiålder för att resa utan målsman är 16 år. 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. För resor med reguljärt flyg kan avgångstider komma att ändras med kort varsel.
- 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.

- 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. Information om minsta antal deltagare finns på vår hemsida www.palmochgyll.se. och www.continenttouring.se
- 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.

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.
- 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 in kvartering 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.

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 avbeställnings avgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.

3.2.1 Resenären har rätt att avbeställa resan enligt följande:

3.2.2 Vid avbeställning förlorar resenären 50% av inbetalt belopp som avbokningskostnad. Dock lägst anmälningsavgiften. Betalningars storlek och datum är satta efter de förbetalningar som görs till leverantörer. Dessa varierar från avgång till avgång.

3.2.3 Sker avbeställning inom 14 dagar före avresan, ska resenären betala hela resans pris.

3.2.4 Vissa resor kan ha andra avbokningsvillkor än punkt 3.2.1 - 3.2.4. Detta framgår i så fall på er bokningsbekräftelse.

3.2.5 Skatter och avgifter för flyg återbetalas aldrig.

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 sädes 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.

5.4.2 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 resenär bevisa att det finns extraordinära omständigheter på resmålet. Som exempel bör sakkunniga svenska eller internationella myndigheter bedömningar tas i beaktande.

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 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 uppsåtligt 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 I de fall resenären har personlig rätt till ersättning av flygbolag enligt EG 261/2004 ges Palm & Gyll AB fullmakt att kräva flygbolaget på denna ersättning å resenärens vägnar. Palm & Gyll AB skall omgående i fulla vidarebefordra ersättning direkt till resenären när den är Palm & Gyll AB tillhanda från flygbolaget

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](http://ec.europa.eu/odr).

