

REISEBETINGELSER

HVITSERK (HVITSERK & EVENTYRREISER AS)

VI ANBAFALER DEG Å LESE NØYE GJENNOM VÅRE REISEVILKÅR FØR DU BESTILLER EN REISE

Vær oppmerksom på at vilkårene nedenfor er en del av den avtalen du inngår med oss når du melder deg på en reise. Les derfor gjennom vilkårene før du melder deg på.

§ 1. VIKTIGE UTGANGSPUNKT / SPELLELSE FORHOLD

Hvitserk (H&E) arrangerer spesialturer og tilrettelegger for individuelle reiser. H&E forholder seg til lov om Pakkereiser nr. 57. 1995 med forskrifter og de alminnelige vilkår for Pakkereiser som er utarbeidet av Den Norske Reisebransjeforening (DNR) i samarbeid med Forbrukerombudet (FO). H&E har stilt garanti overfor Reisesegarantifondet.

Vår turproduksjon er basert på naturbaserte opplevelser og aktiviteter som stiller spesielle krav både til oss som arrangør og våre deltagere. Vi legger opp reiseruter hvor vi benytter lokale transportører, reiseledere og andre underleverandører samt bruker transportmidler hvis drift og regularitet til tider blir berørt av plutselige og uforutsigbare endringer. Videre vil våre destinasjoner også være mer utsatt for skiftende naturgitte forhold enn vanlige feriemål. Alt dette krever fleksibilitet i vårt produksjonsapparat. Disse forholdene fører imidlertid til at våre beskrivelser av reiseruter, turinnhold og tidsangivelser slik de framgår av vårt materiale, fra tid til annen må endre på kort varsel. Der vi har mulighet til det, vil slike endringer bli meddelt før avtaleinngåelse. Men der behovet for endringer inntreffer etter bestilling, enten før eller etter avreise, vil vi i så stor grad som mulig finne innhold/aktiviteter/reisemål/transport som ligger så tett opp til det opprinnelige som mulig, og innenfor den samme prisrammen. Denne usikkerheten er altså en del av den "pakken" vi tilbyr. Vi vil selvsagt, med dette forbeholdet om visse endringer som utgangspunkt og i del av avtalen, respektere de rettigheter kundene har etter pakke-reiseloven dersom endringene er av slik art at reisen likevel anses mangelfull.

Våre spesielle produksjonsforhold har ført til at vi må ha egne bestemmelser om størrelse av depositum, betalingstidspunkter, gebyrer og avbestilling mot vederlag i forhold til normalreglene i Alminnelige vilkår for Pakkereiser, se nedenstående.

Punktene nedenfor sammen med informasjonen i detaljprogrammet utgjør våre avtalevilkår. Om H&E gir opplysninger om endringer i ruter, betingelser etc. før kjøp av reisen, vil disse korrigerede opplysningene erstatte tilsvarende punkter i detaljprogrammet. Avtalen mellom arrangøren og kunden utgjøres således av disse reisebetingelsene, eventuelt korrigeret informasjon og ordrebekreftelse / reisedokumentasjon.

Reiseruter, fly- og togruter, reisetider, tidtabeller, hotell, dag-til-dag program og annen informasjon på vår nettside, katalog og/eller prisliste er fastlagt lang tid i forveien, gjerne et år eller mer. Disse opplysningene kan derfor være ukorrekte før reisen begynner, eller endringer kan inntre etter at reisen er påbegynt. Våre reiseruter er derfor å anse som foreløpige.

I slike tilfeller har vi som arrangør, i samarbeid med lokale arrangører i hvert land, som mål å erstatte det kansellerte eller endrede programmet med tilsvarende innhold av samme kvalitet. Normalt vil slike endringer bli opplyst allerede ved bestilling av reisen, eventuelt straks vi er kjent med saken.

Som turoperatør gjør vi alt som står i vår makt for å løse eventuelle problemer som kan oppstå. I ekstreme tilfeller kan i siste omgang et reisemål bli byttet ut med et annet. Vi vil da velge et alternativ innenfor samme prisnivå som er så likt den opprinnelige reisen som mulig. Hvor ytre omstendigheter ("force majeure") gjør det umulig å gjennomføre reiseopplegget, medfører det normalt ingen reduksjon i reiseris pris.

Vær oppmerksom på at våre reiser innebærer at det kan oppstå farer og ulykker. Du som kunde må være innestått med at deltagelse gjøres på eget ansvar. Dette elementet er langt mer fremtredende på våre

reiser enn på de fleste andre pakkereiser. Som eksempler - og ikke som en uttømmende oppstilling - kan nevnes at fare for forfrysninger, høydesyke, skred, fall i bresprekker, dehydrering, benbrudd mm kan oppstå. Våre turledere er erfarne for våre reisemål og deres anvisninger må følges. Dersom det likevel oppstår ulykker eller ubehag kan det ikke gjøres gjeldende ansvar overfor turleder eller overfor oss.

Våre reiser foregår ofte i et værutsatt område, og reisene kan være basert på en logistikk som er sårbar for dårlig vær, tekniske problemer eller rett og slett uhell. Det kan eksempelvis innebære at man ikke rekker planlagt hjemreise. Vi vil i så tilfelle forsøke å endre hjemreisetidspunktet på flybilletten, men vi kan ikke garantere at nye billetter vil bli utstedt uten kostnader for deg som deltager. Sikkerheten for deltagere på turen vil alltid være i fokus for våre turledere og for oss. Dersom det oppstår uventede situasjoner grunnnet værforhold, temperaturer, sykdom, politiske forhold mm. og dette etter turledere vurdering av sikkerhet for alle deltagere gjør det nødvendig å foreta endringer i reisen etter at den er startet, plikter du å følge de endrede opplegg. Merkostnader som følge av nye billetter, transportkostnader, kost og losji mm må du i så tilfelle dekke selv. Vårt reisebyrå opptrer ofte som agent/formidler for ulike leverandører og samarbeidspartnere, og det er i de tilfellene disse som er kontraktpartnere. Vi har således ikke noe ansvar for kontraktsmessig leveranse av de formidlede tjenester.

§ 2. DITT ANSVAR

§ 2.1 Avbestillingsbeskyttelse må tegnes samtidig med at reisen bestilles. Hvis slik beskyttelse ikke er tegnet, gjelder våre vanlige avbestillingsregler § 5. H&E formidler avbestillingforsikring. Ta kontakt dersom du ønsker dette. Eventuelt avbestillingen må skje skriftlig umiddelbart etter at man ble klar over at reisen ikke lar seg gjennomføre. Du er selv ansvarlig for å kontakte ditt forsikringssekskap.

§ 2.2 Pass kreves for alle reiser utenfor Schengenområdet. I de tilfeller hvor visum er nødvendig for nordmenn, fremgår dette i detaljprogrammene for våre egenproduserte turer med norsk turleder. Du har selv ansvaret for visumsøknaden om ikke annet er oppgitt. Du er også selv ansvarlig for at du oppfylder visumkravene på det aktuelle reisemålet og eventuelle transitland.

§ 2.3 Du er pliktig å ha tegnet en fullgod syke og ulykkesforsikring som også skal dekke en eventuell hjemtransport. Bevis på en sådan reiseforsikring skal fremsvises. H&E formidler reiseforsikring. Ta kontakt.

§ 2.4 Du har selv ansvaret for å kontrollere at mottatte reisedokumenter stemmer overens med din bestilling.

§ 2.5 Du har selv ansvaret for å kontakte vaksinasjonskontor for å få eksakte anbefalinger angående relevante vaksinasjoner til din reise.

§ 2.6 Noen av våre turer er fysisk, psykisk og teknisk krevende. Du plikter derfor å være i god fysisk og mental form og godt teknisk forberedt ved avreise. Kontakt H&E for krav til fysisk og mental form og teknisk kompetanse for din tur. Vi forbeholder oss retten til å avvisse deltagere som ikke holder nødvendig fysisk standard, tekniske og psykiske krav.

§ 2.7 På enkelte av våre ekspedisjoner krever vi utfyllt helsekjema signert av lege. Du vil få tilsendt helsekjema etter påmelding for de aktuelle ekspedisjonene. Vi oppbevarer ditt helsekjema og makulerer det etter tur. For ekspedisjoner der helseattest er påkrevd har du selv ansvar for å returnere signert helseattest 3 uker etter at det er mottatt fra H&E. Ved påmelding tett opp til avreise etter avtale. Dersom du returnerer helseattesten på et senere tidspunkt enn påkrevet, og pga forhold ved denne ikke kan dra på turen, gjelder samme gebyrer og økonomiske belastninger som ved en avbestilling.

§ 2.8 En del av våre turer krever obligatoriske treningsøkter/samlinger med gruppen før avreise. Du plikter å delta på disse.

§ 2.9 Du står ansvarlig for å holde arrangøren orientert om en eventuell adresseendring slik at informasjon og reisedokument kommer frem i tide.

§ 2.10 Flybilletten er et verdipapir som du har ansvar for under hele reisen. Eventuelle kostnader ved å fremskaffe ny billett må dekkes av deg.

§ 2.11 Du plikter å holde deg orientert om avganger og etterkomme anvisninger som arrangør, transportør, lufthavn e.l. gir i den anledning.

§ 2.12 Du skal følge de instruksjoner, anvisninger og pålegg som turlederne gir på reisen.

§ 2.13 Du plikter under reisen å rette deg etter de re-

gler og bestemmelser som er gitt av myndigheter, arrangøren eller arrangørens representanter, herunder de ordensbestemmelser som måtte være gitt av det enkelte hotell, transportør e.l.

§ 2.14 Du må ikke opptre slik at det er tiljenanse for de medreisende.

Dersom du grovt tilsidesetter ditt ansvar og dine plikter, kan du nektes å delta eller utelukkelse fra reisen, uten at du kan kreve tilbakebetaling fra arrangøren. Ved utelukkelse etter at reisen er påbegynt, kan du pålegges å bære omkostningene ved hjemreisen selv.

Du kan gjøres erstatningsansvarlig hvis du med vilje eller uaktsomhet påfører arrangøren tap bl.a. ved ikke å overholde de bestemmelser som er nevnt ovenfor.

§ 2.15 H&E påtar seg intet ansvar for tap eller ulempe som skyldes den reisendes egen forsømmelse.

§ 3. BESTILLING/DEPOSITUM/BETALING/ ENDRING/GEBYRER

§ 3.1 Påmelding/bestilling av reiser med H&E skal skje skriftlig eller elektronisk, og er bindende. Angreist-lovens hevingsrett gjelder ikke for reservasjonstjenester. Forsinnet betaling av depositum og totalsum anses som et vesentlig mislighold, og gir H&E rett til å heve bestillingen, men vårt krav på depositum faller ikke bort ved slik hevning og vil om nødvendig bli inndrevet.

§ 3.2 Faktura for depositum, å kr 7500 for reiser med totalsum over kr 10 000, utsendes av H&E etter mottatt påmelding og forfaller innen 10 dager. For reiser med totalbeløp under kr 10 000 faktureres hele beløpet ved påmelding og forfaller innen 10 dager. Halvparten av dette beløpet anses da som depositum.

§ 3.3 Enkelte av våre turer karakteriseres som spesialturer. Som eksempler - og ikke som en uttømmende oppstilling - kan nevnes: Sydpolen-ekspedisjon, Cho Oyo, Baffin Island, Nordvestpassasjen, Aconagua, Krysning av Grønland. På disse turene kan depositummet ligge på mellom 25 og 30 prosent av ekspedisjonens totalbeløp. Faktura for depositum utstedes av H&E etter mottatt påmelding og forfaller normalt innen 10 dager.

§ 3.4 Betaling. Reisens restbeløp (minus depositum) må være H&E i hende senest 60 dager før avreise. Ved eventuell bestilling etter dette, forfaller hele reisens beløp til betaling innen 3 dager. På ekspedisjonen/spesialturene vil faktura på reisens restbeløp ofte måtte være H&E i hende 100 dager før avreise.

§ 3.5 Endringer i bestillingen av en reise blir belastet med et gebyr på minimum kr 1000 per endring, forutsatt at endringen lar seg gjennomføre. Flyselskapene og arrangørene i våre samarbeidsland kan i tillegg ha egne gebyrer som da tilkommer.

§ 3.6 Ved betaling med kredittkort tilkommer et gebyr tilsvarende det gjeldende kredittkortselskaps takster.

§ 4 H&E SITT ANSVAR

§ 4.1 Ved kjøp av en pakkereise gjelder pakkereiseloven. H&E har som turoperatør stilt garanti til Reisesegarantifondet (RGF).

§ 4.2 H&E forplikter seg til å gjennomføre et avtalt program med reiserute og innhold i følge utsendt reisebeskrivelse. Det tas imidlertid forbehold om endringer i programrekkefølgen og endringer i tog-, båt- og flyavganger, samt forhold som ligger utenfor vår kontroll.

§ 4.3 Ved våre grupperreiser med norsk turleder kreves et minimum av deltakere for at reisen skal kunne gjennomføres. Minimum deltagerantall framkommer i turbeskrivelsen på nettsiden vår. Dersom vi ikke oppnår et minimumsantall kan vi likevel ofte gjennomføre reisen mot et mindre pristillegg. Skulle pristillegget overstige 10 prosent av reisens totalsum har den reisende rett til å avbestille reisen med full refusjon. Vi vil også kunne gjennomføre reisen med lokal, engelskspråklig turleder. Deltagerne vil da få tilbud om dette. Normalt innebærer dette også en prisreduksjon. Dersom vi må innstille reisen, vil den reisende få beskjed om dette senest 30 dager før avreise. Hele det innbetalte beløpet vil bli refundert.

§ 4.4 H&E tar forbehold om eventuelle prisjusteringer som skyldes endrede transportpriser, herunder brennstoffpriser, valutakurser, skatter eller avgifter. Varsel om prisøkning skal være meddelt kunden senest 20 dager før avreise. En prisøkning på mer enn 10 prosent av den avtalte kjøpesum gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for kunden.

§ 4.5 Der vi holdes ansvarlig for mangler ved reisen som er tilskrives flyselskapet, er aksept av våre reisevilkår også kundens fullmakt til oss for å fremme krav mot flyselskapet på hans vegne, der vi på forhånd har påtatt oss dette ansvaret og gjort opp med

kunden ut fra dette.

§ 5. AVBESTILLING OG REFUSJON

§ 5.1 Eventuelt avbestilling må skje skriftlig eller elektronisk.

§ 5.2 Avbestillingsdato regnes som den dato avbestillingen kommer H&E i hende. Dersom en avbestillingsfrist faller på en helldag eller alminnelig fridag, må en eventuell avbestilling være innkommet på nærmeste vanlige virkedag før denne.

§ 5.3 Refusjon ved avbestilling av en reise skjer etter følgende regler: Ved avbestilling av reisen mer enn 60 dager før avreise tapes depositum. Ved avbestilling mellom 59 og

30 dager før avreise tapes inntil 50 prosent av reisens totalsum. Ved avbestilling mindre enn 30 dager før avreise tapes inntil 100 prosent av reisens totalsum. For ekspedisjoner og spesialreiser (tilsvarende eksemplene nevnt i § 3.3) gjelder følgende: Ved avbestilling mer enn 6 mnd. før avreise tapes depositum. Ved avbestilling mindre enn 6 mnd. før avreise tapes inntil 100 prosent av reisens totalsum. På enkelte av disse ekspedisjonene og spesialreisene kan det krav om deltagelse på en obligatorisk treningsamling. Dette gjelder turer av en slik art at vi må sikre oss at våre kunder er fysisk og psykisk skikket til å delta. Dette av hensyn til den enkelte deltager selv, medreisende og våre egne ansatte. Kravene og forutsetningene vi mener er nødvendige for å delta på den aktuelle turen, er beskrevet på våre nettsider. Dersom deltageren på treningsamlingen ikke viser seg skikket til å delta på ekspedisjonen, vil deltageren kunne bli nektet deltagelse på tur av H&E (§ 2.6). I et slikt tilfelle vil deltageren kunne tape et beløp begrenset oppad til turens depositum. Deltagere på ekspedisjoner og spesialreiser, som av ulike årsaker ikke deltar på selve turen, vil også kunne belastes økonomisk for kostnader forbundet med deltagelsen på den obligatoriske treningsamlingen.

§ 5.4 Ved uteblivelse på avreisedagen gis ingen refusjon.

§ 6. DEL AV DOBBELTROM

Dersom den reisende har bestilt del av dobbeltrom på reisen, må vedkommende være beredt på å betale enkeltrumstillegg dersom H&E ikke kan finne rompartner.

§ 7. REKLAMASJON/ TVISTESPØRSMÅL

§ 7.1 Om du mener at det foreligger en feil/ mangel ved reisen må du ta dette opp med turleder umiddelbart. Om feilen/mangelen ikke blir rettet og du ønsker å reklamere på reisen når du kommer hjem, må det senest en måned etter at turen er avsluttet sendes en skriftlig, begrunnet klage til H&E.

§ 7.2 Dersom det oppstår uenighet om forståelsen av ovenstående reisebetingelser, kan dette bringes inn for et tvisteløsningsorgan. Et hvert søksmål skal reguleres etter norsk rett.

§ 7.3 Det tas forbehold om trykkløp i vår katalog, detaljprogram og prisliste, samt våre nettsider.

§ 8. RETTIGHETER I FORBINDELSE MED TEKST OG BILLED Bruk

På noen av våre turer publiserer vi dagbøker på www.hvitserk.no og her nevnes deltagere med fornavn. H&E benytter også turbilder aktivt i sin markedskommunikasjon. Disse bildene kan bli brukt i ulike media. Dersom man ikke ønsker å være med på slike bilder, må turleder underrettes senest ved avreise.



Madserud Allé 34, 0274 Oslo

Tel: + 47 23 21 30 70

info@hvitserk.no

www.hvitserk.no