



Kenzan Tours AB's resevillkor

1. Avtalet

1.1 Arrangören ansvarar gentemot resenären för vad denne har rätt att fordra till följd av avtalet. Ansvaret gäller även för sådana prestationer som skall fullgöras av någon annan än arrangören. Om återförsäljaren är part i avtalet, ansvarar han mot resenären på samma sätt som arrangören.

1.2 Uppgifter i arrangörens kataloger och broschyrer är bindande för denne. En arrangör får dock ändra uppgifter i kataloger eller broschyrer innan avtal har träffats. Detta får dock endast ske om ett uttryckligt förbehåll om det har gjorts i katalogen eller broschyren och om resenären tydligt informeras om ändringarna.

1.3 Arrangören skall hålla resenären underrättad om frågor av betydelse för resenären som sammanhänger med avtalet.

1.4 En anslutningsresa eller ett specialarrangemang ingår i avtalet endast om den sålts eller marknadsförts tillsammans med huvudarrangemanget för ett gemensamt pris, eller för skilda priser som är knutna till varandra.

1.5 Avtalet är bindande för parterna när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning och resenären inom avtalad tid betalt överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar. Arrangören skall bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål.

2. Betalning av priset för resan

2.1 Resenären skall betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet.

2.2 Arrangören får inte kräva slutbetalning av resans pris tidigare än 40 dagar före avresan, om inte annat särskilt överenskommit. Om resan bokas med avresa inom 40 dagar, måste resan betalas omgående eller senast inom 24 timmar från att bokningsbekräftelsen når resenären.

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

Hur betalningen ska ske och med vilka belopp ska framgå i fakturan. Ytterligare delbetalningar som tidsmässigt hamnar mellan anmälningsavgift och slutbetalning, kan förekomma om arrangören påvisar rimliga skäl till detta.

2.4 Om resenären inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och behålla anmälningsavgiften som skadestånd om inte detta är oskäligt.

3. Resenärens rätt till avbeställning av resan

3.1 Resenären har rätt att avbeställa resan enligt följande.

Efter att anmälningsavgiften är betald har resenären rätt att avbeställa resan fram tills ytterligare betalningar (del- eller slutbetalning) är utförd. Resenären förlorar då anmälningsavgiften. Resenären måste själv ombesörja om ett avbeställningsskydd eller



avbeställningsförsäkring. När del- eller slutbetalning är utförd till arrangören har arrangören rätt att behålla dessa betalningar.

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 har anlitat enligt gällande regler skall godta byte av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen.

Flertalet flygbolag godtar normalt inte att överlåtelse sker, varför överlåtelser av avtal oftast nekas.

4.2 När avtalet har överlåtit är överlåtaren och förvärvaren solidariskt ansvariga gentemot arrangören eller återförsäljaren för vad som återstår att betala för resan och för extra kostnader, dock högst 200 kr, som kan uppkomma på grund av överlåtelsen. Även flygbolagets avgifter för överlåtelse, belastas till förvärvaren.

5. Arrangörens ändringar före avresan och inställande av resan

5.1 Arrangörens rätt att ändra avtalsvillkoren

Arrangören får ändra avtalsvillkoren till resenärens nackdel endast om det framgår tydligt av avtalet att detta får ske.

5.2 Resenärens rätt att frånträda avtalet

Resenären får frånträda avtalet, om arrangören förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han åtagit sig och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för resenären. Resenären får också frånträda avtalet om avtalsvillkoren ändras väsentligt till hans nackdel.

Om arrangören avser att bryta avtalet eller om han vill ändra avtalsvillkoren, skall han underrätta resenären snarast och därvid lämna besked om dennes rätt att frånträda avtalet enligt första stycket. Ändringarna kan vara av sådan karaktär som gäller flygtidsändringar. Kenzan Tours AB förbehåller sig rätten att efter bokad resa ändra flygtider som skett av flygbolagets ändringar och som då Kenzan Tours AB inte kan rå över.

Resenären skall inom skälig tid meddela arrangören eller återförsäljaren om han vill frånträda avtalet. Gör han inte det, förlorar han sin rätt att frånträda avtalet.

5.3 Resenärens rätt till ersättningsresa

Frånträder resenären avtalet enligt punkt 5.2 har han rätt till en annan paketresa som är av likvärdig eller högre kvalitet, om arrangören eller återförsäljaren kan erbjuda detta. Om resenären godtar en sämre ersättningsresa har han rätt till ersättning för prisskillnaden.

Avstår resenären från sin rätt till ersättningsresa, eller kan en sådan resa inte erbjudas, skall han snarast få tillbaka vad han har betalat enligt avtalet.

Bestämmelserna i första och andra styckena gäller också om arrangören ställer in resan utan att resenären är skuld till det.



5.4 Resenärens rätt till skadestånd, arrangörens inställande av resa

I sådana fall som avses i punkt 5.3 har resenären rätt till skadestånd från arrangören, om det är skäligt.

Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar

1. att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären senast 14 dagar före avresan skriftligen underrättats om att resan ställts in (vid resor med en varaktighet av högst 5 dagar gäller att resenären skall underrättas senast 10 dagar före avresan), eller
2. att resan inte kunnat genomföras på grund av ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits.

Beror det på någon som arrangören har anlitat att resan har ställts in, är arrangören fri från skadeståndskrav enligt första stycket 2 endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om orsaken är hänförlig till någon annan i ett tidigare led.

5.5. Ändring av priset

Inträffar kostnadsökningar för arrangören efter det att avtalet enligt 1.5 ovan blivit bindande för parterna, får arrangören höja priset för resan med ett belopp som motsvarar kostnadsökningarna om dessa beror på:

1. ändringar i transportkostnader
2. ändringar i skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan, eller
3. ändringar i växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan.

Priset får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av för genomförandet av avtalet förutsatt att denna kostnadsökning är av sådant slag som anges i 1 – 3 ovan i denna punkt. Om t ex en avgift enligt punkt 2 ovan ökar med 100 kronor för varje resenär får priset höjas med samma belopp. Om resenären så begär är researrangören skyldig att redovisa hur prishöjningen beräknats. Rätt till prishöjning enligt 1 och 3 ovan föreligger endast om kostnadsökning överstiger 60 kr.

Kenzan Tours AB har dock satt en limit (maxbelopp) för höjning eller sänkning med max 10% av resans totalpris per person, totalt för ändringar i punkt 1, 2 och 3.

Priset får inte höjas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.

Arrangören skall så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna.

Resans pris skall sänkas om arrangörens kostnader tidigare än 20 dagar före den avtalade avresedagen, av samma skäl som ovan angivits, minskar. Vid kostnadsminskning enligt 1 och 3 ovan skall priset sänkas endast om kostnadsminskningen överstiger 60 kr.

4. Resenären har möjlighet att få prisgaranti mot ovanstående nämnda



kostnadsökningar/sänkningar genom att göra hela betalningen för resan samtidigt som anmälningsavgiften betalas.

5.6 Arrangörens och resenärens rätt att frånträda avtalet vid ingripande händelser m m.

Såväl arrangören som resenären har rätt att frånträda avtalet, om det efter det att avtalet blivit bindande för parterna enligt punkt 1.5 på eller i närheten av resmålet eller utefter den planerade färdvägen inträffar katastrof, krigshandling, generalstrejk eller annan ingripande händelse, som väsentligt påverkar resans genomförande eller förhållandena på resmålet vid den tidpunkt då resan skall genomföras.

För att *utreda* om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits skall sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas.

6. Arrangörens ändringar efter avresan, fel och brister

6.1 Uteblivna prestationer

Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, skall arrangören ordna lämpliga ersättningsarrangemang utan extra kostnad för resenären.

Kan ersättningsarrangemang inte ordnas eller avvisar resenären på godtagbara grunder sådana arrangemang, skall arrangören, om det är skäligt, utan extra kostnad för resenären tillhandahålla likvärdig transport tillbaka till platsen för avresan eller till någon annan ort som resenären godkänner.

Innebär en förändring i avtalet enligt första eller andra stycket en försämring för resenären, är han, om det är skäligt, berättigad till prisavdrag och skadestånd.

6.2 Andra fel och brister

Vid andra fel i de avtalade tjänsterna än sådana som anges i 6.1 har resenären rätt till prisavdrag och skadestånd, om inte felet beror på honom. Resenären har inte rätt till skadestånd, om arrangören visar att felet beror på ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

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

Vid fel som har sin grund i omständigheter som beskrivs i andra eller tredje stycket skall arrangören genast ge resenären den hjälp som behövs.

6.3 Skadeståndets omfattning

Skadestånd enligt dessa villkor omfattar förutom ersättning för ren förmögenhetsskada, ersättning för personskada och sakskada.



Skador som omfattas av bestämmelserna i sjölagen (1994:1009), luftfartslagen (1957:297), järnvägstrafiklagen (1985:192) eller lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik ersätts enligt nämnda lagar i deras lydelse då skadan inträffade i stället för enligt dessa villkor. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt de nämnda lagarna.

Det åligger resenären att i möjligaste mån begränsa skadan.

7. Reklamation och avhjälpande

7.1 Resenären får inte åberopa fel i vad han har rätt att fordra till följd av avtalet, om han inte inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta bör om möjligt ske på resmålet.

7.2 Utan hinder av 7.1 får resenären åberopa fel, om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

7.3 Om resenären framför klagomål som inte är obefogade, skall arrangören eller dennes lokala representant genast vidta åtgärder för att finna en lämplig lösning.

8. Resenärens ansvar under resan

8.1 Arrangörens anvisningar m m

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 för transporter, hotell etc. och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet.

8.2 Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för skada som denne vållar arrangören genom försummelse, t ex genom att inte följa lämnade anvisningar eller föreskrifter. Det åligger resenären att ersätta skada som är lagligen grundad gentemot någon som arrangören anlitar för att medverka vid resans genomförande.

8.3 Pass, visum, hälsobestämmelser m m

Innan avtal sluts skall arrangören eller återförsäljaren på lämpligt sätt informera resenären om sådana hälsobestämmelser som blir tillämpliga under resan samt, i den mån det har betydelse för resenären, om vad som gäller i fråga om pass och visum för medborgare i stater inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

Resenären är dock själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som t ex innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, försäkring.

Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av



brister i nämnda formaliteter, t ex hemtransport i följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

8.4 Avvikande från arrangemanget

Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller till dennes representant. Resenären skall senast 24 timmar före av arrangören uppgiven återresetid kontakta den lokala arrangören på plats, för kontroll av uppgifter om hemresan.

9. Tvistlösning

Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet genom förhandlingar. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol.