

Alminnelige reisebestemmelser for [www.buss-reise.no](http://www.buss-reise.no) v/Kjell Gytri (heretter **BR**) – basert på Lov om pakkereiser og reisegaranti av 15.06.2018, § 6.

Vilkårene gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Lov om Pakke-reiser av 15.06.2018, § 6.

Vilkårene er utformet i.h.t. Lov om Pakkereiser (“Pakkereiseloven”) og Barne- og Familie-departementets forskrifter til loven, (“Forskriftene”) og supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene.

Vilkårene regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

**Merk at BR kan ha avvikende regler iht. Alminnelige vilkår for pakkereiser på grunn av våre leverandørers vilkår og betingelser for avbestilling. Ved avvik vil vilkårene være beskrevet for den enkelte tur.**

### **1. Bestilling og betaling**

Bestilling skjer direkte til **BR** på telefon +47 93 00 14 01, e-post: [post@buss-reise.no](mailto:post@buss-reise.no) eller påmeldingsskjema på vår hjemmeside [www.buss-reise.no](http://www.buss-reise.no). Ved bestilling aksepterer kunden reisevilkårene og innhold i turpakken slik det er beskrevet i programmet, bestillingen er bindende for den reisende. Ved bestilling betales et depositum på inntil 10 % av totalpris pr person, minimum kroner 1.000.-. Depositumet kan avvike fra dette og vil være beskrevet på reisen det gjelder. Restbeløpet for reisen skal innbetales senest 35 dager før avreise.

### **2. Innhold turpakke**

Hva som er inkludert i turpakken står tydelig beskrevet i turprogrammet. Reiser man alene vil man automatisk bli tildelt enkeltrom/lugar og bli fakturert for beskrevet enkeltromstillegg.

**BR** tar forbehold om:

- skrivefeil i programmet.
- Endring av reiseleder/sjåfør ved sykdom eller andre omstendigheter som medfører at reiseleder/sjåfør som beskrevet i program ikke kan delta på turen
- Annen type buss enn den som er beskrevet i programmet dersom det er nødvendig på grunn av tekniske årsaker

### **3. Pris og forbehold om prisendringer**

Pris på turpakken og hva som er inkludert er tydelig beskrevet i programmet.

**BR** tar forbehold om prisendringer om følgende inntreffer:

- Endringer i valuta, drivstoffutgifter eller offentlige avgifter.

Kunden skal varsles minimum 20 dager før avreise om eventuelle prisendringer. Ved prisøkning på mer enn 8% har kunden rett til å heve kjøpet uten kostnader for seg. Kravet må varsles **BR** senest innen 4 virkedager etter varsling av prisendringen.

#### **3.1 Depositum**

Depositum på våre turer kan variere etter hvilke vilkår våre leverandører setter. I noen tilfeller vil det ikke bli refundert, det vil da stå tydelig i turprogrammet.

#### **4 Avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring**

**BR** anbefaler alle sine reisende til å tegne egen reiseforsikring som dekker tap på reisegods, dekning av legeutgifter og evt. hjemsending ved ulykke/sykdom. Forsikringen bør også dekke avbestillingsbeskyttelse som gjør at kunden kan løse seg fra kontrakten ved sykdom eller andre alvorlige hendelser. Se bestemmelser om dette i pkt. 5.3.

##### **4.1 Innreisebestemmelser**

**BR** anbefaler sine reisende å alltid ha med pass på våre turer. Er det spesielle regler for innreise vil det bli beskrevet i den enkelte tur

##### **4.2 Helseopplysninger**

Kunden skal ved bestilling av tur opplyse **BR** om eventuelle helsemessige faktorer som **BR** må ta hensyn til under reisen.

##### **4.3 Endring transportmiddel/selskap**

**BR** plikter å informere kunden om hvilke flyselskap som utfører de forskjellige transportdelene av reisen. Ved endringer av flyselskap skal melding gis så snart som praktisk mulig og senest ved innsjekking/ombordstigning. Ved pakkereiser som benytter rutefly, skal arrangøren gi melding om skifte av ruteflyselskap der dette er mulig.

##### **4.4 Reisegarantifondet**

BR har stillet lovpliktig garanti til Reisegarantifondet, de kan kontaktes på telefon +47 51 85 99 40 eller firmapost@rgf.no . Info finnes på [www.rgf.no](http://www.rgf.no)

#### **5. Avbestille eller overdra reisen**

##### **5.1 Avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter**

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert innbetalt beløp for pakkereisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette før pakkereisen skal ta til, konstateres uunngåelige eller ekstraordinære omstendigheter som krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte og som vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen eller transporten av kunden til reisemålet.

Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, og de innebærer en reell risiko for kunden. Krav om refusjon av ytelser som ikke er en del av pakkereisen må, dersom betaling for slike ytelser allerede er videreformidlet fra arrangøren til den aktuelle tjenesteleverandøren, rettes til den aktuelle tjenesteleverandøren på avtalerettslig grunnlag.

Retten til avbestilling etter dette punkt gjelder ikke dersom kunden kjente, eller burde kjenne til, omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøpet av reisen.

##### **5.2 Avbestilling mot vederlag**

**Den reisende kan avbestille reisen før avreise etter følgende regler:**

- Ved avbestilling mer enn 42 dager før avreise mot å betale et administrasjonsgebyr på kr. 500,- pr. person.

- Ved avbestilling f.o.m. 42 t.o.m. 15 dager før avreise beholder arrangøren det innbetalte depositum. I tillegg kommer et administrasjonsgebyr på kr. 500,- pr. person.
- Ved avbestilling f.o.m. 15 dager før avreise, eller hvis den reisende ikke møter ved avgang, eller mangler de nødvendige papirer for å delta på reisen, kan **BR** kreve hele reisens pris. Når en eller flere i samme reisefølge avbestiller og reisens pris er basert på at to eller flere personer disponerer samme rom eller leilighet, har arrangøren rett til å ta ut tillegg for de resterende personer i henhold til gjeldende prislister.

**På enkelte turer kan det være avvikende regler tilpasset våre underleverandører, det vil da stå tydelig beskrevet i turprogrammet.**

### **5.3 Overdragelse av reisepakken**

Kunden har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyller betingelsene for å delta i pakkereisen. Forutsetningen er at arrangøren eller formidleren gis melding om dette innen rimelig tid før pakkereisen starter, og at arrangøren og/eller underleverandører han benytter, ikke er bundet av regler som forbyr slik overdragelse. Rutefly tilhører bl.a. denne kategori underleverandører. Der ruteflyselskapet aksepterer navneendringer, kommer selskapets vilkår for dette i tillegg til reglene i Alminnelige vilkår for pakkereiser. Arrangøren kan i tilfelle overdragelse beregne seg et rimelig navneendringsgebyr. Den opprinnelige kunde og den nye reisende hefter solidarisk for både slikt gebyr og eventuelle restbeløp for reisen.

Arrangørens opplysningsplikt etter pakkereiseloven og disse vilkår, ansees normalt oppfylt overfor den nye kunde i den utstrekning opplysningsplikten er oppfylt overfor den som overdrar reisen. Dersom det er behov for å gi ytterligere informasjon, og dette er praktisk mulig, vil arrangøren likevel ha plikt til å gi de nødvendige opplysninger til den som reisen er overdratt til. Arrangøren har ikke noe ansvar dersom den som får reisen overdratt til seg, ikke tilfredsstiller de krav innreiselandet setter.

## **6. BR rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatningsplikt**

### **6.1 For få påmeldte**

BR kan kansellere reiser dersom det er for få påmeldte, vanlig antall reisende for å gjennomføre er 20 personer. Minimumsfrist for å avlyse turer er:

- 20 dager før avreisedøgnet starter ved reiser som varer i mer enn 6 dager.
- 7 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager.
- 48 timer før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mindre enn 2 dager.

Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til kunden senest ved fristens utløp. **BR** plikter å gi kunden beskjed om kansellering etter dette punkt så snart som mulig. Ved kansellering etter dette punkt skal alle av kunden innbetalte beløp refunderes så snart som mulig.

### **6.2 Hindringer utenfor BR sin kontroll**

**BR** kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom pakkereisen ikke kan gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter og den reisende underrettes om avlysningen uten ugrunnet opphold. Slike hindringer kan etter omstendighetene være krig eller krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte.

Kanselleres en reise før den starter pga hindringer utenfor **BR** sin kontroll, plikter **BR** å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt skal kunden kostnadsfritt tilbys å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren kan tilby dette. Tilbys kunden en alternativ reise av lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke **BR** ha erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at pakkereisen er påbegynt. Dersom reisen forkortes ved at **BR** eller kunden avbryter den pga. slike forhold, vil kunden likevel ha krav på et forholdsmessig prisavslag. Arrangøren plikter i den grad det er mulig å eliminere eventuelle risiko eller ulemper for kunden. Må reisen avbrytes, plikter **BR** å frakte kunden tilbake til det avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden. Tidspunktet for hjemsendelse vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den reelle risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurderingen.

Dersom **BR** unnlater hjemsendelse eller utsetter denne unødvendig og kunden må besørge hjemreisen selv, er **BR** ansvarlig for eventuelle merutgifter kunden pådrar seg som en følge av dette.

## **7. Partenes plikter**

### **7.1. BR sine plikter**

**BR** skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jf. pkt 2. Gjør uforutsette omstendigheter det likevel nødvendig med endringer i reisen, skal arrangøren i rimelig utstrekning sørge for at den reisende blir utsatt for minst mulig ulempe.

Arrangøren skal snarest mulig yte passende bistand til reisende i vanskeligheter. Bistanden skal gå ut på å gi passende opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand, og det er aktuelt bistå med å finne alternative reisetjenester. Arrangøren kan kreve et rimelig gebyr for bistanden dersom vanskelighetene er forårsaket forsettlig eller uaktsomt av den reisende.

Reisearrangøren/formidleren skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende.

Påpeker den reisende mangler ved reisen, plikter **BR** å gjøre det som innen rimelighetens grenser er mulig for å rette på mangelen så snart som mulig.

### **7.2 Kundens plikter**

Kunden plikter å sette seg inn i disse alminnelige vilkår eller de betingelser **BR** har publisert på sine nettsider, i sin katalog eller på annen måte.

**a) Betaling:** Kunden plikter å betale det avtalte vederlag innen den frist som er fastsatt i vilkårene. Vesentlig betalingsmislighold gir arrangøren rett til å annullere bestillingen.

**b) Informasjoner:** Kunden plikter å gi formidler eller **BR** de relevante informasjonen som han forstår eller bør forstå har vesentlig betydning for gjennomføringen av pakkereisen. Den som bestiller for medreisende, plikter å gi korrekte og relevante opplysninger også i forhold til disse. **BR** er ikke ansvarlig for problemer som oppstår som følge av at personalia eller spesielle behov for medreisende ikke er gitt på en korrekt måte. Den som bestiller en pakkereise på vegne av andre, plikter å forvise seg om at den/de som skal delta i pakkereisen, kan følge det reglement **BR** har satt, og at den aktuelle pakkereise er av slik art at den/de påmeldte kan delta i den uten belastninger for seg selv eller andre

**c) Reklamasjoner:** Den reisende plikter å gi **BR** beskjed uten ugrunnet opphold dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8.1 a) – e). Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet.

**d) Dokumenter etc:** Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med hva som står i passet. Den reisende plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa/helseattester, billetter, referansenummer og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendige for den enkelte reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige. Arrangøren har rett til å avvise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.

**e) Hensyn til medreisende etc:** Kunden plikter videre å rette seg etter BRs egne bestemmelser slik de er presentert ham før avtaleinngåelse, hotellers og andre delleverandørers ordensreglement, samt å rette seg etter transportørens og de stedlige myndigheters regler. Kunden skal videre rette seg etter de anvisninger arrangøren gir om fremmøtetid, fremmøtested etc. under reisen, samt de pålegg fraktfører eller transportansvarlig måtte gi i forbindelse med uforutsette hendelser under reisen.

Den enkelte deltager på reisen må ikke opptre slik at det er til sjenanse for de medreisende eller skaper sikkerhetsmessige eller praktiske problemer for BR. BR har rett til å avvise en reisende ved reisons start dersom den reisendes oppførsel eller tilstand gjør det åpenbart at han ikke kan oppfylle kravene i dette punkt.

**f) Hjemreise etc:** Den reisende plikter å overholde **BRs** eventuelle bestemmelser om bekreftelse av returbilletter på rutefly. Gjøres ikke dette, kan de reserverte seter ikke påregnes benyttet. Videre plikter den reisende selv å holde seg orientert om eventuelle endringer i avreisetiden, ved å ta kontakt med reisearrangøren eller reisearrangørens representant dersom den reisende har fjernet seg fra reiseselskapet eller på annen måte gjort seg/vært utilgjengelig de siste 24 timer før oppsatt avreise. Den reisende plikter ellers å følge **BRs** oppfordringer til å lese **BRs** e-post, SMS-meldinger, oppslag, besøke informasjonsskranke eller resepsjon så lenge dette ikke medfører unødig bry eller ulempe for den reisende.

**g) Konsekvenser av mislighold:** Grovt brudd på disse bestemmelser etter at forholdet er påtalt, gir arrangøren rett til å nekte vedkommende reisende videre deltagelse på reisen. Arrangøren har da intet ansvar for ekstrautgifter i forbindelse med fremskutt/endret hjemreise. Den avviste reisende kan heller ikke fremme krav vedrørende den del av reisen som ikke blir benyttet.

Kunden kan gjøres erstatningsansvarlig for tap eller ekstrautgifter som påføres arrangøren ved grovt brudd på ovenstående bestemmelser. Kunden er ansvarlig for ødeleggelse og tap etc. etter vanlige erstatningsrettslige regler.

## **8. Mangler**

### **8.1. Mangler før avreise**

Kunden kan heve avtalen før pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler.

Det samme gjelder dersom avtalevilkårene endres og endringen er til vesentlig ulempe for kunden. Prisforhøyelse på mer enn 8 % skal alltid ansees som vesentlig ulempe. Kunden skal i tilfelle gi **BR** beskjed om hevingen innen rimelig tid. Med mindre særlige grunner tilsier det, bør slik melding være

gitt senest innen en uke etter melding om endringen ble mottatt, eller så snart som mulig dersom melding mottas kort tid før avreise.

Kunden har da rett til full refusjon av samtlige innbetalte beløp samt eventuell erstatning etter reglene i Pakkereiselovens § 29.

Alternativt har han rett til å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren eller formidleren kan tilby dette. Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

Kan **BR** ikke tilby en slik erstatningsreise, kan kunden selv kjøpe en reise som tilsvarende den opprinnelige innenfor rimelighetens grenser, og holde **BR** ansvarlig for eventuelle merkostnader ved dette kjøpet etter de vanlige, erstatningsrettslige regler. Er et slikt dekningskjøp vesentlig dyrere enn prisen for den opprinnelige reisen, kan erstatning normalt ikke påregnes.

### **8.1. Mangler etter avreise**

Pakkereisen har en mangel ved manglende eller mangelfull levering av reisetjenestene som inngår i en pakkereise og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side.

Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager uten ugrunnet opphold.

Reklamasjonsberettigede mangler etter avreise gir kunden disse rettighetene:

#### **a) Avhjelp:**

Kunden kan kreve at **BR** avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen en rimelig frist fastsatt av kunden. Avhjelpes mangelen ikke innen fristen kan den reisende selv avhjelpe mangelen og kreve nødvendige utgifter refundert.

Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til **BR** eller **BRs** representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

#### **b) Alternative reisetjenester**

Kunden kan kreve at **BR** tilbyr en alternativ reisetjeneste dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres etter pakkereiseavtalen. **BR** skal om mulig tilby en alternativ reisetjeneste av tilsvarende eller høyere kvalitet uten tilleggs kostnader. Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag. Den reisende kan bare avvise tilbudet dersom de ikke er sammenlignbare med det som følger av pakkereiseavtalen, eller dersom prisavslaget er utilstrekkelig.

#### **c) Prisavslag:**

Dersom mangelen ikke blir avhjulpet, har kunden rett til et passende prisavslag for perioden pakkereisen har hatt en mangel.

#### **d) Heving:**

Har pakkereisen en mangel som i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen og arrangøren ikke har avhjulpet mangelen eller tilbudt alternative tjenester, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake verdien av reisetjenestene som ikke er levert.

#### **e) Erstatning:**

Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av **BR**.

**BRs** erstatningsplikt etter det foranstående faller bort dersom BR kan godtgjøre at mangelen skyldes unngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Retten til erstatning gjelder heller ikke dersom mangelen skyldes en tredjeperson som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i avtalen, og mangelen ikke kunne forutsees eller unngås.

Der transportrettslig lovgivning begrenser omfanget av eller vilkårene for erstatning fra en transportør, gjelder de samme begrensningene for BR.

### **8.3 Erstatningsbegrensninger**

Der **BRs** erstatningsansvar ikke allerede er begrenset etter annen transportrettslig lovgivning, kan **BR** begrense erstatningen i pakkereiseavtalen, men ikke til mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris.

Begrensningen gjelder ikke ved personskaade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt av **BR**.

Hever kunden avtalen etter denne bestemmelse, har han krav på vederlagsfri transport tilbake til avreisestedet eller annet sted reisen skulle blitt avsluttet på, dersom pakkereisen inneholder transportelement. Reglene i punkt 6.2., 3. ledd gjelder på samme måte.

### **8.4 Forholdet til annen transportrettslig lovgivning**

Kundens rett til prisavslag eller erstatning begrenser ikke kundens rettigheter etter annen transportrettslig lovgivning. Prisavslag og erstatning etter pakkereiseloven og erstatning etter annen transportrettslig lovgivning skal gå til fradrag i hverandre, slik at kunden ikke gis for høy kompensasjon.

Kunden kan rette sitt krav på prisavslag eller erstatning til arrangøren av pakkereisen. Eventuelle krav mot transportøren (f.eks. flyselskapet) etter annen transportrettslig lovgivning (herunder standardkompensasjon etter EU-forordningen om flypassasjerers rettigheter) må rettes mot transportøren.

Uansett om **BR** er erstatningspliktig i.h.t. det ovenstående, plikter den reisende å begrense tapet så godt han kan. Erstatning kan ikke kreves for tap eller skade som skyldes den reisendes egen forsømmelse eller forhold.

Forholdet til EU-forordning 2004-261 (Forsinkelser, kanselleringer og overbookinger)

Bestemmelsene finnes på denne adressen: <https://lovdata.no/static/SF/pdf/32004r0261.pdf>.

Ved forsinkelser, kanselleringer og/eller overbooking gjelder de regler som følger av EUs nevnte forordning.

Eventuelle krav etter denne forordningen må rettes mot transportøren.

Der EU-forordningen gir passasjeren rett til å heve transportavtalen, gjelder dette ikke for den øvrige delen av pakkereisen med mindre mangelen er av slik art at betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen er til stede, jf. pkt. 8. Mindre forsinkelser gir vanligvis ikke rett til heving av kjøpet av pakkereisen. Om passasjeren velger å avbryte/heve kjøpet av reisen etter bestemmelsene i EU-forordningen, men betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen etter pakkereiseloven ikke er til stede, skal kunden kun ha refundert den delen av kjøpesummen som relaterer seg til transporten. Reisearrangøren plikter å gjøre kunden oppmerksom på at full refusjon av pakkereiseprisen da ikke vil skje.

### **8.5 Følgende forhold ansees normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i pkt 8:**

- a) Avvik fra forventninger kunden har hatt og som ikke er skapt av arrangøren, som f.eks. annen byggestandard på destinasjonen eller andre destinasjonsbetingede forhold, dersom forholdene kunden klager på, må ansees å være "vanlige" på destinasjonen.
- b) Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til
- c) Forhold den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll eller som ikke avviker fra hva som anses forutsatt i avtalen. Skifte av bosted pga overbooking, skal ikke betraktes som "påregnelige avvik".
- d) Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/ankomsttider, når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn, eller 8 timer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn. Om forsinkelsen/endringen i avgangs/ ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister. At forholdet ikke betegnes som mangel etter denne bestemmelse hindrer ikke at kunden skal ha den assistanse og den eventuelle kompensasjon kunden er berettiget til etter nevnte EU-forordninger.
- e) Avvik fra det avtalte som skyldes kundens eget forhold.

### **9. Tvistebehandling**

Ved reklamasjon skal den reisende gjøres oppmerksom på klageprosedyren, og at dersom kundens reklamasjon/krav ikke blir imøtekommet eller at partene ikke blir enige, kan saken bringes inn for Klagenemnda for Pakkereiser(Pakkereisenemnda) eller annet tvisteløsningsorgan samt eventuelle klagegebyrer i denne forbindelse.

EUs klageportal kan også brukes hvis kunden ønsker å inngi en klage. Det er særlig relevant hvis klager er forbruker bosatt i et annet EU/EØS-land. Klagen inngis her <http://ec.europa.eu/odr>.

### **10. Ikrafttredelse**

Disse Alminnelige vilkår for Pakkereiser gjelder fra 01.07.2018 og avløser fra samme dato tilsvarende vilkår fra 1.1.2015