

Her finner du Hibiscusreisens reisevilkår og alminnelige vilkår for pakkereiser.

Dette må du lese før du aksepterer tilbudet.

Ved innbetaling av forskudd på reisen, samtykker du i at du har lest og godtatt reisevilkårene.

Sammen med reisedokumenter, som sendes ut etter at restbeløpet er betalt og senest 1 måned før utreise, vil du også få et informasjonskriv med mer generell informasjon om visum, valuta, pakkeliste, lokale forhold m.m.

REISEGARANTIFONDET/SIKKERHET

Vi er medlem av Reisegarantifondet. Det betyr at hvis reisen ikke lar seg gjennomføre grunnet konkurs hos arrangøren (HibiscusReiser), får du pengene tilbake for reisen.

SETT DEG INN I TILBUDET

Når du bestiller reise hos oss, forutsetter vi at du har lest nøye gjennom tilbudet, slik at du er fortrolig med hva du kjøper. I tilbudet skal det stå beskrivelse av reisens art, innhold, standard m.m. Vi har mange ulike reiser. Hvis du er usikker, må du ringe oss, slik at vi kan justere programmet i forhold til dine ønsker. De fleste programmer inneholder mange og lange transport-etapper, og på til dels dårlige veier. Det er begrensede muligheter for å endre en bestilling etter at forskuddet/restbeløpet er betalt.

PRISTILBUDET. VIKTIG OM PRISENDRINGER.

Når du har bestilt reisen, betaler du depositum/forskudd. Beløpet kan variere, basert på hva slags reise det gjelder. Sammen med tilbudet, får du informasjon om beløpet. Restbetaling skjer etter avtale og kan variere i forhold til reisens art. Vi tar forbehold om at reisens pris kan endre seg som følge av endrede valutakurser og økte skatter og avgifter, og andre forhold som er utenfor vår kontroll. Når du mottar tilbud og senere bekreftelse på reisen, så er dette basert på nåværende valutakurser, skatter og avgifter. Både flyselskap, hoteller, turistmyndigheter i de ulike land og nasjonalparker kan endre eller innføre skatter og avgifter og dette kan senere påvirke prisen på reisen. Dette skal varsles til deg som kunde i forbindelse med forfall av restbetalingen på reisen, eller senest 20 dager før avreise og kan ikke overskride 8 prosent av reisens pris. Dette er i henhold til Pakkereiseloven. Du vil i så fall få tilsendt en faktura med tillegget og en redegjørelse. Vi tar alltid høyde for en viss endring i valutakursene, men dersom det skjer store endringer vil dette påvirke våre betalingsforpliktelser til underleverandørene som for det meste blir gjort i utenlandsk valuta, hovedsakelig i euro, USD og sørafrikanske rand. Når kunden betaler sin reise, vil vi også starte vår betalingsprosess videre og vi forholder oss da til de betalingsfrister som gjelder fra de ulike leverandører. Det er viktig at betalingsfristene på fakturaene du får, overholdes. Dersom betalingsfrister ikke overholdes, kan HibiscusReiser ikke lenger garantere for plassene eller for prisen. Våre underleverandører gir oss en betalingsfrist som vi må overholde, og ved manglende betaling fra kunden kan vi ikke fullføre bestillingen, og både pris og kapasitet kan da endre seg.

LES GJENNOM INFORMASJONEN. HOLD DEG OPPDATERT. LAGRE REISEDOKUMENTER OG TA DEM MED PÅ REISEN.

Så snart du mottar reisedokumenter og bekreftet program, må du straks kontrollere at alle opplysninger stemmer, at navn, datoer og program, osv. stemmer med det du har bestilt. Gi oss beskjed omgående dersom du oppdager feil. Sett deg inn i all informasjonen vi sender deg. En slik reise vil ofte bety mye informasjon og flere ulike reisedokumenter. Informasjonen vi sender deg inneholder viktige opplysninger om priser, valuta, pengeveksling, visum formaliteter, kleskode, osv. Dersom vi sender deg nye dokumenter som følge av fly-enderinger, program-enderinger eller andre forhold, må du ta vare på de nye dokumentene.

VIKTIG OM AVBESTILLINGSFORSIKRING OG REISEFORSIKRING

Alle reisende må sørge for avbestillingsforsikring og fullgod reiseforsikring. Avbestillingsforsikring må du ha i orden før reisen betales for at avbestillingsforsikringen skal være gyldig. Du kan ikke benytte en avbestillingsforsikring som er kjøpt etter at reisen er bestilt. Bestillingsdato er lik den dato den første faktura sendes ut. De fleste har avbestillingsforsikring i sin reiseforsikring. Det er viktig at du har en forsikring som dekker kostnadene dersom du må avbestille reisen eller dersom noe oppstår underveis. Vi anbefaler deg å kontakte ditt faste forsikringsselskap for informasjon/kjøp av forsikring. Hvis du er mer enn 65 år, må du kontakte ditt forsikringsselskap og søke informasjon om hvorvidt det er nødvendig med tilleggforsikring. På enkelte grupperreiser må du fremlegge forsikringsbevis til reiseleder før avreise. **Sett deg inn i forsikringsvilkårene.**

PASS OG VISUM

Alle må ha med pass. **Passet må være gyldig minst 6 måneder etter hjemreisedato.** Sørg for at passet har minst en blank side for hvert land du skal besøke. Flere land i Afrika krever visum eller innreisetilatelse for innreise. Vi informerer den enkelte reisende om hvilke visum/innreiseregler som gjelder, og om hvordan man kan søke om visum og innreise til de enkelte land. Den reisende er selv ansvarlig for å fylle ut søknaden korrekt og lagre/printe ut visum når dette er utstedt. Det er viktig at informasjonen som legges inn er korrekt og samsvarer med opplysningene i passet (navn, fødselsdato, passnummer, passets utløpsdato, m.m.). Vi har dessverre ikke anledning til å fylle ut visumsøknader/innreisetilatelset for våre kunder. For opplysninger om de enkelte lands innreisebestemmelser m.m. anbefales Regjeringen.no som du finner [HER](#). Ikke norske statsborgere må selv undersøke pass-/visumreglene. Visum er nødvendig til Tanzania, Zimbabwe, Zambia, Malawi, Mosambik. For Tanzania må visum kjøpes online og søknadsprosessen kan påbegynnes cirka 1 måned før planlagt reise. Man kan også kjøpe visum ved ankomst Tanzania. Til Kenya trenger man en innreisetilatelse som man søker online før reisen. For de øvrige landene kan du kjøpe pass ved innreise. Til Sør-Afrika, Namibia, Botswana, Seychellene og Mauritius trenger norske statsborgere ikke visum. Mauritius og Seychellene krever innreiseklarerer som man søker online før ankomst. Prisen på visum/innreise er oppgitt i tilbudet, og informasjon finnes også på den norske regjeringens side om reise målet. Selv om det i vår informasjon oppgis en pris på visum, må det tas forbehold om at prisen kan endre seg på kort varsel.

VIKTIG OM FLYBILLETTER, NAVN OG BETINGELSER

Du må sende oss en e-post med fullt og korrekte navn på alle reisende. Vær påpasselig med å informere om evt. mellomnavn og om disse er en del av fornavn eller en del av etternavn, f.eks:

Nordmann, Ola Norsk (Her er etternavnet Nordmann)

Norsk Nordmann, Ola (Her er etternavnet Norsk Nordmann)

Det er ditt ansvar å sørge for at navn på reisende blir oppgitt nøyaktig slik de står i passene. Endring av navn/forglemmelser om navn kan medføre høye gebyrer eller i verste fall at du må bestille nye flybilletter og da kan prisen ha endret seg eller det kan være utsolgt.

De fleste flybilletter er ikke refunderbare. Sørg derfor for å ha en tilstrekkelig forsikring i tilfelle sykdom. Navnendring er vanligvis ikke mulig.

Du kan betale flybillettene sammen med forskuddet på reisen. Da er du sikret mot prisendringer på disse billettene, forutsatt at faktura betales innen forfall.

Sørg for å være på flyplassen i god tid før flyavgang fra Norge og ved hjemreisen (minst 3 timer).

Tekniske mellomlandinger kan forekomme

SPEISIELLE SETER PÅ FLYET

Ved innsjekk får du tildelt et setenummer på flyet. Dersom du har spesielle ønsker om sete plassering, tar flyselskapene som regel betalt for dette. Du kan selv gå inn på flyselskapets nettsider etter at flybillettene er betalt og sjekke muligheten for å bestille spesielle seter og betale med kort. Hos noen flyselskap er

dette ikke mulig før nærmere avreisen. Hos noen flyselskap er det ikke mulig å forhåndsbestille seter. Vi anbefaler at du da er tidlig ute til innsjekk og ber om ønsket seteplassering. Vær oppmerksom på at flyselskapet likevel kan endre din seteplassering i ettertid, selv om du har bestilt og betalt for spesielle seter. Evt. refusjon for dette, må du ta opp direkte med flyselskapet. Når du sjekker inn før reisen, sjekk på boardingkortet at du får det setet du har bestilt og betalt for.

ENDRINGER PÅ FLYBILLETTER/ENDRING PÅ FLYREISE

Dersom du kjøper en pakkereise hos oss, som inkluderer flybilletter, så er vi kun en formidler av ruteflybilletter, og er ikke ansvarlige for prisendringer satt av flyselskapet, heller ikke for tid-endringer, overbookinger, innstilte fly, m.m. Flypriser, flyskatter og betalingsfrister kan bli endret av flyselskapet før billettene betales. Flytider og reiserute kan bli endret av flyselskapet etter at flybillettene er betalt. Slike endringer gir ikke rett til fri avbestilling av resten av reisen eller kompensasjon fra oss som arrangør. Store tid-endringer kan gi kunden rett til å avbestille flybillettene med full refusjon fra flyselskapet, også dersom en flyreise eller deler av denne blir innstilt av flyselskapet. En skreddersydd pakkereise består av flere elementer, som overnattinger, transport, andre flybilletter, utflukter og arrangementer som er booket og forhåndsbetalt med depositum. Dette kan derfor ikke avbestilles gebyrfritt selv om flytidene/flyruten endres. Som formidler av flybilletter vil vi sørge for at kunden får tilbud om nye flybilletter, evt. en annen flyrute til den nye prisen som da gjelder. En evt. prisøkning som følge av dette, må kunden selv betale. Dette gjelder både dersom de nye flybillettene er dyrere og/eller om den nye flyrutens betingelser ekstra overnattinger eller andre utlegg. Samtlige flytider angis alltid i lokal tid. Flybilletter må som oftest betales ved bestilling. Dersom vi har formidlet flybillettene og får informasjon fra flyselskapet om en endring før din reise, informerer vi deg så fort som mulig til den e-postadressen du har registrert ved bestilling, men du er selv ansvarlig for å holde deg oppdatert på flytidene. Dersom du kommer for sent til reiseområdet pga. fly-forsinkelser underveis, og dette får konsekvenser for gjennomføringen av ditt program på reiseområdet, vil vi legge til rette slik at du så raskt som mulig kan ta del i det programmet du har bestilt. Du må da kontakte oss så snart du vet at du vil ankomme for sent, slik at vi kan organisere en løsning for deg. Vi har representanter på reiseområdene som vil hjelpe til i slike situasjoner. For eventuelle merutgifter på reiseområdet som følge av endrede flytider/forsinkelser, må refusjonskrav/erstatning rettes til flyselskapet eller forsikringselskap, og kan ikke dekkes av HibiscusReiser. Vi vil kunne dokumentere kostnadene for tap av arrangement/tap av overnattinger og evt. ekstra transport. Ekstrautgifter som følge av fly-forsinkelser, fly-kanselleringer, fly-endringer, fly-overbookinger, som måltider og hotellovernattinger og transport mens du er på reisen, er flyselskapets ansvar. Ved slike tilfeller, må den reisende forholde seg til den informasjonen som blir gitt av flyselskapet. Dersom det er slike årsaker til at du ikke rekker et korresponderende fly, er det flyselskapets ansvar å booke deg om til neste ledige flygning med samme flyselskap eller i noen tilfeller med et annet flyselskap.

VIKTIG: SJEKK ALLTID FLYTIDENE!

Det skjer relativt ofte at flyselskapene endrer flytidene. Vi har mange reisende til enhver tid, og det er ikke alltid flyselskapene informerer oss om mindre endringer, som for eksempel tidligere utreise fra Norge, endret flyavgang før avreise fra mellomlanding eller fra reiseområdet før hjemreisen. I den grad vi får informasjon om dette, vil vi formidle dette videre, men den reisende er selv ansvarlig for å holde seg oppdatert på flytidene og sørge for å ha tilstrekkelig tid. Sjekk derfor alltid dine flytider før utreise og før hjemreise på checkmytrip eller på flyselskapets egne nettsider, evt på Avinor. Hvis du har kjøpt flybilletter gjennom oss: Husk at de flytidene som du fikk oppgitt i tilbudet, kan ha blitt endret senere. Hvis du har kjøpt flybilletter hos en annen leverandør, husk å gi oss beskjed dersom det har skjedd endringer i ankomst- og avreisetider fra reiseområdene, slik at vi kan oppdatere sjåførene som skal sørge for flyplasstransfer.

VAKSINER OG MALARIA

Kontakt vaksineklinikk i din kommune eller lege for oppdatering om nødvendige eller anbefalte vaksiner og malaria-beskyttelse. Vi kan gi tips og råd basert på våre erfaringer, men vaksineklinikken har ekspertise på dette og skal være oppdatert på hva du må og bør ha av vaksiner. Ikke malarieområder er kun Sør-Afrika (unntatt enkelte områder), Seychellene og Mauritius.

Du må ha gulfebrevaksine tilgjengelig når du lander på Zanzibar og på Seychellene/Mauritius. Dette gjelder for de som har hatt safari i områder med gulfeber, f.eks. Kenya. Gulfebrevaksine bør tas senest 2 uker før reisen skal starte. De som av medisinske grunner ikke kan ta vaksinen, må fremvise dokumentasjon på engelsk fra lege. Dersom du skal reise i malarieområder, kan du be din lege om resept på Malarone. Du tar en tablett hver dag på reisen og hver dag i en uke etter at du er ute av malaria-sonen. Dersom du ikke vil ta tablett, kan du beskytte huden med myggmidler som du får kjøpt på apoteket. Det er først og fremst om kvelden at det kan være mygg i perioder i enkelte områder.

BAGASJE I SMÅFLY

Dersom vårt tilbud inkluderer innenlands småfly f.eks. inn til/fra Masai Mara i Kenya, Masai Mara-Zanzibar, til/fra Serengeti i Tanzania, Masai Mara-Kenyakysten, Serengeti-Zanzibar, til/fra Okavango Delta i Botswana m.fl. er bagasjevekten begrenset til 15 kilo pr. person pakket i bag plus en liten håndbagasje 5 kilo. Flyene har ikke plass til store kofferter. I noen tilfeller kan det være mulig å lagre bagasje før man flyr inn. Kontakt oss for mer informasjon om dette.

AVBESTILLINGSRETT VED FORCE MAJEURE

Kunden har rett til å avbestille, og få refundert det innbetalte beløp for reisen, dersom det på reiseområdet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dager før pakkereisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at forholdene også vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen etter avtalen skal ta til. Vi følger i slike tilfeller kun reiseråd fra UD. Retten til avbestilling etter dette punkt gjelder ikke dersom kunden kjente, eller burde kjenne til, omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøpet av reisen. Lokal safari-arrangør forbeholder seg rett til å endre program eller avlyse/avbryte en rundreise hvis force majeure-forhold eller andre hendelser som arrangøren ikke har kontroll over, tilsier at det ikke vil være forsvarlig å gjennomføre eller fullføre turen, for eksempel naturkatastrofer, ulykker, etc.

ENDRING/OVERBOOKING PÅ OVERNATTINGSSTEDER OG ENDRINGER UNDERVEIS

Vi tar forbehold om visse endringer i programmer. Bytte av hotell kan skje av grunner som vi ikke er herre over, som overbookinger, konkurs eller andre forhold. I slike tilfeller skal vi eller den lokale arrangøren tilby et bosted av tilsvarende eller bedre standard i samme område. Mindre programendringer kan forekomme. Uforutsette omstendigheter på grunn av problemer med veiforhold, vær, mekanisk sammenbrudd, punktering eller ulykker kan skape forsinkelser. Transport etappene som oppgis i reisetilbudet/reiseturen som safari, er retningsgivende og kan bli påvirket av trafikk og andre lokale forhold. Transport etappene som oppgis gjelder kun kjøretiden mellom destinasjoner og inkluderer ikke den tiden man bruker i bil ute på safari i nasjonalparkene.

GRUPPEREISER

En gruppereise kan bli avbestilt hvis det ikke melder seg tilstrekkelig antall påmeldte. Merk at dette KUN gjelder gruppereiser. Dette gjelder IKKE for private safaritur. Du vil i så fall få beskjed om dette senest 8 uker før planlagt utreise. Du skal imidlertid allerede ved bestilling, bli informert om det dersom det er muligheter for at reisen kan bli kansellert som følge av manglende deltagelse. I slike tilfeller anbefaler vi at du avventer med å bestille flybilletter, evt. at du ber oss om tilbud på flybilletter som kan reserveres og betales senere. Hvis du har booket hos oss en gruppereise/rundreise med utgangspunkt fra Afrika, og gruppereisen blir avbestilt pga. manglende deltagelse, vil vi gjøre vårt beste for å finne et annet egnet alternativ til program på din destinasjon. Hvis du ikke ønsker dette, vil du få refundert pengene for gruppereisen. Husk at flybillettene, som du evt. allerede har kjøpt, sjelden er refunderbare. Hvis du er i tvil om hva du skal gjøre; kontakt oss. Vi vil alltid prøve å hjelpe deg med å finne en løsning.

HVORFOR REISE MED HIBISCUSREISER

Vi er opptatt av trygghet, kvalitet, smittevern, bærekraftig turisme, service og at kundene våre skal få en opplevelse for livet. Vi er nøye på å plukke ut overnattingssteder som vi mener tilfredsstillende kravene som norske kunder har. Fordi vi er en liten turoperatør som ikke driver masseproduksjon av reiser, har vi en unik mulighet til å yte personlig service. Vi bruker alltid en lokal arrangør som vi kjenner og vet leverer god kvalitet og som har dyktige guider. Vi bestreber oss på å finne det programmet som passer for deg basert på dine ønsker. Derfor er det viktig at du er presis med å forklare oss hva du ønsker. HibiscusReiser er hundre prosent norskeid.

AVBESTILLING AV REISE

Avbestilling av en reise må skje skriftlig pr e-post og være tydelig hvem avbestillingen gjelder for. Et reisetilbud på en privat reise kan være basert på et visst antall reisende, og frafall av en eller flere i reisefølget, kan få konsekvenser for prisen pr person for de gjenværende reisende på bestillingen.

[LES MER OM AVBESTILLING, BETALINGSBETINGELSER OG ANNEN INFORMASJON HER](#)

Sammen med reisedokumenter, som sendes ut etter at restbeløpet er betalt og senest 1 måned før utreise, vil du også få et informasjonsskriv med mer generell informasjon om visum, valuta, pakketips, tipsing på reise, lokale forhold m.m.

Vi er pålagt å informere om alminnelige vilkår for pakkereiser:

Alminnelige vilkår for pakkereiser.

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

Vilkårene er utformet i.h.t. Lov om Pakkereiser ("Pakkereiseloven") og Barne- og Familiedepartementets forskrifter til loven, ("Forskriftene") og supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene. Vilkårene regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

1. Avtalens inngåelse og betalingsvilkår

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling.

Arrangøren kan kreve innbetaling av depositum ved bestilling eller før en avtalefestet forfallsdato. Depositumet skal betales på den måte som avtales og innen den frist som er satt. Er det avtalefestede beløpet ikke kommet på arrangørens konto 2 dager etter forfall, kan arrangøren heve avalen med mindre kunden kan dokumentere at betaling er skjedd innen forfall.

Restbeløpet skal forfalle ikke tidligere enn 35 dager før avreise. Dersom arrangøren har betalingsforpliktelser ovenfor underleverandører som forfaller tidligere enn 35 dager før avreise, kan restbeløpet forfalle tidligere. Arrangøren skal kunne dokumentere en slik forpliktelse. Det må gis klare og tydelig opplysninger før bestilling om tidspunktet restbeløpet forfaller på. Dersom slik informasjon ikke gis på en klar og tydelig måte ved bestilling, er kunden likevel ikke forpliktet av arrangørens avvikende betalingsfrister. Betaling skal da ikke forfalle tidligere enn 35 dager.

2. Hva som omfattes av avtalen

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise. Opplysningene regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. Arrangøren skal i sin informasjon gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås.

3. Reisens pris

3.1. Prisene

Den oppgitte pris for reisen skal omfatte alle avgifter, gebyrer og/eller skatter norske og/eller utenlandske myndigheter måtte legge på de tjenester avtalen omfatter. Skal turistskatt e.l. betales direkte på reisemålet skal det opplyses om at dette vil tilkomme.

Videre skal prisen inkludere eventuelle tillegg for de særønsker kunden måtte ha knyttet til sin bestilling eller andre ytelser arrangøren har samtykket lagt inn i pakkereisen.

Tillegg eller rabatter knyttet til reisen eller slike valgfrie tilleggsytelser eller spesifikasjoner, skal tydelig fremgå i arrangørens prisoversikt / prisspesifikasjon.

Prisen for eventuell avbestillingsbeskyttelse og/eller reiseforsikring kommer i tillegg til pakkereisens pris og omfattes ikke av bestemmelsene i dette punkt. Det samme gjelder for eventuell tilslutningsreise eller landarrangementer som ikke er en del av pakkereisen.

Arrangøren kan i sine individuelle betingelser fastsette at den avtalte pakkereisepris kan justeres opp eller ned ved endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transportpriser og/eller de aktuelle valuter. Kunden skal gis en begrunnelse for og en beregning av prisøkningen. Arrangøren må i tilfelle også i betingelsene gi kunden tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene arrangøren forbeholder seg rett til å justere prisen opp etter, utvikler seg i kundens favør, jf. Pakkereiselovens § 19 jf. 20.

Varslet om prisøkning må være meddelt kunden senest 20 dager før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Kunden kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favør grunnet omstendigheter som inntreffer senere enn 20 dager før avreise.

En prisøkning på mer enn 8% av den avtalte kjøpesum gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg.

I varselet om prisøkning etter ovenstående bestemmelser, skal arrangøren sette en rimelig frist for kundens rett til å heve kjøpet uten kostnader for seg. Fristen kan ikke settes til kortere enn tre virkedager

3.2. Depositum

Arrangøren kan fastsette et rimelig depositum den reisende skal betale.

Der arrangøren kan dokumentere at bestillingen medfører spesielle økonomiske forpliktelser før reisen starter, f.eks. pakkereiser knyttet til rutefly med tilhørende betalingsforpliktelser for arrangøren, hoteller med krav til ikke refundert forskuddsbetaling eller spesielle landarrangement (utflykt, kurs etc.) som er en del av pakken, men hvor arrangøren ikke har krav på refusjon ved avbestilling av landarrangementet i kan depositumet økes med dette dokumenterte beløpet.

4. Særlige forhold knyttet til avtalen

4.1. Avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring

Arrangøren eller formidler skal opplyse kunden om adgangen til å tegne en egen avbestillingsbeskyttelse eller en avbestillingsforsikring fra et forsikringsselskap, sammen med selve pakkereisen, som sikrer kunden rett til å kreve seg løst fra kontrakten ved plutselig og alvorlig sykdom hos seg selv eller noen i hans nærmeste familie, eller noen han reiser sammen med, eller andre uventede og alvorlige hendelser, se nærmere bestemmelser om dette i pkt 5.3.

Arrangøren skal videre opplyse kunden om hans adgang til å tegne reiseforsikring hos formidler eller arrangør, evt. hos et forsikringsselskap, dvs. forsikring for tap/skade på reisegods etc. og for dekning av legeutgifter og evt. hjemsendelse ved ulykke/sykdom. Kunden skal opplyses om nødvendigheten av å medbringe Europeisk Helsetrygdkort dersom slik reiseforsikring ikke tegnes. Dersom avtalen om kjøp inngås kort tid før avreise, skal informasjonen etter foregående ledd gis i den utstrekning det er praktisk mulig.

Er avbestillingsretten en integrert del av arrangørens standard betingelser, plikter han å gjøre kunden tydelig oppmerksom på dette.

4.2. Innreisebestemmelser

Arrangøren/formidler skal før avtalen inngås gi kunden generelle opplysninger om hvilke pass og visumkrav som gjelder det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene. Det skal så langt det er mulig også opplyses om omtrent hvor lang tid det tar å få visum.

Den som foretar en bestilling for andre plikter å gi korrekte og utfyllende informasjon om sine medreisende. Dette budskapet skal inntas på bestillingsbekreftelsen på en klar og iøynefallende måte. Gis konkrete opplysninger om innreisebestemmelser for den valgte reise av praktiske grunner først sammen med reisebekreftelsen eller senere, kan kunden heve avtalen og kreve det innbetalte depositum refundert i sin helhet dersom de aktuelle bestemmelser i vesentlig grad påvirker muligheten for gjennomføringen av reisen.

Reisende med utenlandsk pass fra land utenfor EU/EØS-området, skal gis anvisning om hvor man kan innhente de nødvendige opplysninger dersom arrangør/formidler ikke selv er i stand til å innhente slike.

Den reisende plikter å gi korrekte informasjon iht. de krav de enkelte lands myndigheter måtte sette som betingelse for innreise.

Dersom myndighetene i innreiselandet presenterer nye krav til personlige opplysninger ved innreise eller andre formkrav etter at reisedokumentene er utstedt, skal reisearrangør/formidler gi kunden beskjed om dette i den utstrekning det er mulig.

4.3. Helseopplysninger

Kunden skal før avtalen inngås, informeres om eventuelle helsemessige formaliteter i forbindelse med reisen og oppholdet.

4.4. Informasjon vedrørende transport

Reisearrangøren plikter å opplyse hvilke flyselskap som utfører de forskjellige transportdelene av reisen. Ved endring av flyselskap etter reisen er kjøpt, skal melding gis så snart som praktisk mulig og senest ved innsekkning/ombordstigning. Ved pakkereiser som benytter rutefly, skal arrangøren gi melding om skifte av ruteflyselskap der dette er mulig.

4.5. Andre forhold

Avtalen skal bekrefte at arrangøren har stillet lovpliktig garanti til Reisegarantifondet eller tilsvarende ordning, samt gi opplysninger om hvordan fondet kan kontaktes.

5. Kundens rett til å avbestille eller overdra reisen

5.1. Avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakkereisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette 14 dager 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 kjenner, eller burde kjenne til, omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøpet av reisen.

5.2. Avbestilling mot vederlag

Kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et gebyr.

Ifølge Hibiscusreisens reisevilkår omfatter dette det til enhver tid innbetalte beløp. Forskudd og restinnbetaling dekker våre utgifter til underleverandører, og dette er ikke refunderbart etter betaling. Flybilletter er i de fleste tilfeller ikke refunderbare etter betaling. Kundens avbestillingsrett kan ikke begrenses i større grad enn arrangørens rett ovenfor sine underleverandører. De individuelle refusjonsreglene må være lett forståelige og må gis på en klar og tydelig måte før bestilling. Dersom kundens bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger på rabatter eller avslag knyttet opp til deltagerantallet, vil grunnlaget for slike rabatter eller avslag kunne falle bort dersom noen av reisefølgget avbestiller. Ved slik partiell avbestilling, kan arrangøren kreve inn eventuell merpris som følge av bortfall av rabatter knyttet til gruppens størrelse, fra de gjenværende deltagerne.

Les mer om Hibiscusreisens individuelle reisevilkår her: [LES MER OM AVBESTILLING, BETALINGSBETINGELSER OG ANNEN INFORMASJON HER](#)

5.4. Overdragelse av pakkereisen

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 har benyttet, 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. Flybilletter kan ikke overdras

5.5. Endring av bestillingen

Den reisende kan forandre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot et administrasjonsgebyr, dersom arrangøren har mulighet til å etterkomme de nye ønsker. Overstiger arrangørens kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen regnes som en avbestilling. Arrangøren må da opplyse kunden om at reglene om avbestilling mot vederlag i pkt. 5.2. vil gjelde. Flybilletter kan ikke endres.

6. Arrangørens rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatningsplikt.

6.1. For få tilmeldte

Arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggandel han i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen. Fristen må ikke settes kortere enn:

20 dager før avreisedøgnen 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. Arrangøren 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. Hindring utenfor arrangørens kontroll

Arrangøren 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 arrangørens kontroll, plikter han 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 arrangøren ha erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at pakkereisen er påbegynt. Dersom reisen forventes ved at arrangøren 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 risikoen eller ulemper for kunden. Må reisen avbrytes, plikter arrangøren å frakte kunden tilbake til det avtalte hjemkomststedet 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 risikoen og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurderingen.

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

6.3 Arrangørens rett til å endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelse

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/spesifikasjoner, og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs. reisebevis eller annet avtaledokument.

Arrangøren plikter å underrette kunden skriftlig så snart som mulig dersom han ønsker å endre betingelser eller innhold etter dette punkt.

Arrangøren skal samtidig opplyse kunden om hans rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for kunden etter endringen, eller å kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har kunden ikke påberopt seg denne retten innen tre dager etter at melding om endringen er kommet frem, mister han retten til å heve kjøpet eller kreve prisavslag. Dersom spesielle omstendigheter fører til at fristen ikke kan overholdes, plikter kunden å gi beskjed så snart som mulig og innen rimelig tid.

7. Partenes plikter

7.1. Arrangørens/formidlerens plikter

Arrangøren 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 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 arrangøren 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 arrangøren 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 arrangørens rett til å annullere bestillingen.

b) **Informasjoner:** Kunden plikter å gi formidler eller arrangør 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. Arrangøren 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 forvisse seg om at den/de som skal delta i pakkereisen, kan følge det reglement arrangøren 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 arrangøren 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 avise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.

e) **Hensyn til medreisende etc:** Kunden plikter videre å rette seg etter arrangørens 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 arrangøren. Arrangøren har rett til å avvise en reisende ved reisen 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 arrangørens 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 arrangørens oppfordringer til å lese arrangørens e-post, SMS-meldinger, oppslag, besøke informasjonskranke eller resepsjon så lenge dette ikke medfører unødige bry eller ulempe for den reisende.

g) Konsekvenser av mislighold: Grovt brudd på disse bestemmelser etter at forholdet er påtatt, 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. Om 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 arrangøren 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 Pakkereiseovens § 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 arrangøren ikke tilby en slik erstatningsreise, kan kunden selv kjøpe en reise som tilsvarer den opprinnelige innenfor rimelighetens grenser, og holde arrangøren 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.

8.2. 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 arrangøren 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 avhjelpes mangelen og kreve nødvendige utgifter refundert. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

b) **Alternative reisetjenester:** Kunden kan kreve at arrangøren tilbyr en alternativ reisetjeneste dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres etter pakkereiseavtalen.

Arrangøren skal om mulig tilby en alternativ reisetjeneste av tilsvarende eller høyere kvalitet uten tilleggskostnader. 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. 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.

e) **Erstatning:** Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Arrangørens erstatningsplikt etter det foranstående faller bort dersom arrangøren 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 arrangøren.

8.3 Erstatningsbegrensninger

Der arrangørens erstatningsansvar ikke allerede er begrenset etter annen transportrettslig lovgivning, kan arrangøren begrense erstatningen i pakkereiseavtalen, men ikke til mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris. Begrensningen gjelder ikke ved personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt av arrangøren.

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 pakkereiseoven 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 arrangøren 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 passasjerer 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 passasjerer velger å avbryte/heve kjøpet av reisen etter bestemmelsene i EU-forordningen, men betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen etter pakkereiseoven 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/adkomsttider, når oppholdet på reiseområdet 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, eksepjonelle 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 klagebyr 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 :

Pakkereiseoven

Reisegarantifondet
Boks 227 Sentrum
4001 Stavanger
Telefon: 51 85 99 40
E-post: firmapost@rgf.no

www.rgf.no

Hibiscus Reiser A/S - post@hibiscusreiser.no – Tlf. + 930 74 765 – ww w.hibiscusreiser.no.

Hibiscus Reiser A/S - post@hibiscusreiser.no – Tlf. + 930 74 765 – ww w.hibiscusreiser.no.