

RESEVILLKOR

KULTURRESOR EUROPA



själ & substans

VILLKOR FÖR KÖP AV ENSKILDA TJÄNSTER

När du köper en enskild tjänst, t.ex. en flygbiljett eller ett hotellrum, omfattas du inte av lagen om paketresor. Kulturesor Europa agerar endast som agent för flygbolaget/flygbolagen eller hotellet/hotellen i fråga och tar endast emot betalning för köpta flygbiljetter/inkvartering för flygbolagets/hotellets räkning. Flygbolaget/hotellet är din avtalspart och ansvarar för att tjänsten utförs korrekt. Flygbolagets/hotellets villkor reglerar avtalsförhållandet och för aktuella villkor hänvisas till flygbolagets/hotellets webbplats. Eftersom Kulturesor Europa endast är förmedlare av tjänsten är resebyrån inte ansvarig för flygbolagets/hotellets konkurs eller för förseningar, avbokningar eller andra brister i de enskilda tjänster som köpts i samband med det avtal som ingåtts mellan dig och flygbolaget/hotellet. Undantag: En kryssning är per definition en paketresa, då den inkluderar både transport, mat, upplevelser med mera. Du som köper en kryssning omfattas således alltid av paketreselagen.

ALLMÄNNA RESEVILLKOR FÖR PAKETRESOR

Villkoren reglerar avtalsförhållandet mellan Kulturesor Europa (nedan Kulturesor Europa) och dig som köper en paketresa. Avtalet ingås och genomförs i enlighet med lagen om paketresor (Paketreselag 2018-1217) och arrangemang av dessa.

1 INGÅENDE AV AVTAL

1.1 INGÅENDE

Avtalet är bindande när du skriftligen har accepterat erbjudandet om resans innehåll och pris samt accepterat de nuvarande och/eller andra angivna villkor för resan. Betalning av depositionen eller av hela resans pris anses också vara ett godkännande av erbjudandet. En förutsättning är att de resetjänster som tillsammans utgör ett paket köps samtidigt.

1.2 RESEHANDLINGAR

När avtalet har ingåtts skickar Kulturesor Europa utan onödigt dröjsmål relevanta resehandlingar (t.ex. resebevis, orderbekräftelse, faktura och/eller resplan) till dig.

Sändning av resehandlingar och annan korrespondens mellan dig och Kulturesor Europa, inklusive – men inte begränsat till – ändringar i paketet, sker till den postadress eller e-postadress som du angett i samband med att avtalet ingicks.

Om du inte får resehandlingarna inom fem arbetsdagar efter avtalet ska du omedelbart kontakta Kulturesor Europa. Om du har angett en e-postadress, kontrollera skräppostfiltret.

Du måste också uppgive de kontaktuppgifter som krävs för att Kulturesor Europa ska kunna kontakta dig både före och under resan.

Du är skyldig att kontrollera resehandlingarna och den "praktiska information" som skickats (se avsnitt 5.3) när du tar emot dem.

Du måste omedelbart kontakta Kulturesor Europa om informationen inte överensstämmer med avtalet.

2 PRIS OCH BETALNING

2.1 PRIS

Det totala priset för resan framgår av din faktura, vilket innebär, om inget annat anges, att fakturan innehåller alla obligatoriska skatter, avgifter och eventuella ytterligare avgifter, kostnader och tilläggsavgifter som är relaterade till de tjänster som du köpt av Kulturesor Europa. Om det sker förändringar av den specifika resan eller dess villkor på grund av omständigheter från din sida kan priset ändras och ytterligare betalning kan krävas.

På resmålen kan det förekomma avgifter för lokala avgifter, inträdesavgifter och skatter som det inte är möjligt att ta ut när avtalet ingås, eftersom dessa betalningar direkt är förknippade med lokala bestämmelser eller konsumtion av ytterligare tjänster utöver vad som anges i avtalet.

2.2 BETALNING

Om du inte uppfyller din del av avtalet när det gäller betalning har Kulturesor Europa rätt att häva avtalet. I sådana fall har Kulturesor Europa rätt till betalning av det belopp som du skulle förlora enligt reglerna i avsnitt 7.2. om du valde att avbeställa resan på debiteringsdagen.

APRIL 2024

2.3 DEPOSITION

En deposition på minst 20% av resans totala pris ska betalas när du accepterar erbjudandet, om inget annat anges på fakturan. På vissa resor kan det förekomma en högre deposition, vilken anges på fakturan. Om avtalet ingås mindre än 65 dagar före avresa betalas hela resans pris när du accepterar erbjudandet. För bussresor gäller dock att om avtalet ingås mindre än 45 dagar före avresan ska hela resans pris betalas när erbjudandet accepteras. En valfri avbeställningsförsäkring ska betalas tillsammans med depositionen. Se avsnitt 7.2 om avbeställningsvillkor.

2.4 SLUTBETALNING

Resans resterande belopp måste betalas senast 65 dagar före avresedatumet, om inget annat anges på fakturan. För bussresor måste dock resans resterande belopp betalas senast 45 dagar före avresedagen. Obs: Enligt lagen om penningtvätt får KulturreSOR Europa inte ta emot kontantbelopp som överstiger motsvarande 14 999 DKK. Om priset för resan överstiger detta belopp är det möjligt att betala 14 999 DKK omvandlat till SEK efter gällande kurs och resten med banköverföring eller kreditkort. Presentkort som köps kontant behandlas som en kontant betalning.

3 ANSLUTNINGSRESOR

KulturreSOR Europa ansvarar endast för en anslutande resa om den marknadsförs/köps tillsammans med huvudevenemanget som en del av paketresan. Med anslutningsresa avses en transport av dig till/från den plats där paketresan börjar respektive slutar.

4 AVBOKNING OCH RESEFÖRSÄKRING

KulturreSOR Europa rekommenderar att du tecknar en avbeställningsförsäkring för att täcka dina kostnader om du måste avbryta ditt avtal på grund av akut sjukdom eller skada på dig själv eller en nära familjemedlem. Avbeställningsförsäkringen måste alltid tecknas när avtalet ingås och fram till avresan. Om du inte tecknar en avbeställningsförsäkring eller om resan ställs in av skäl som inte täcks av försäkringen gäller KulturreSOR Europas avbeställningsvillkor i enlighet med avsnitt 7.2.

KulturreSOR Europa informerar om möjligheten eller skyldigheten att teckna en reseförsäkring. Utan reseförsäkring får du stå för alla kostnader som uppstår under resan i händelse av olycka, sjukdom, sjukhusvistelse, hemresa osv. Om du har ett kroniskt eller medicinskt tillstånd bör du begära en förhandsbedömning av försäkringsbolaget för att vara säker på att du är försäkrad på din resa. Läs mer på www.gouda-rf.se och kontakta Gouda Reseförsäkring härom.

KulturreSOR Europa finns med i FSA:s offentliga register över företag som uppfyller registreringsvillkoren för att bedriva verksamhet som kompletterande försäkringsförmedling. Om du vill klaga på KulturreSOR Europa som försäkringsförmedlare ska ditt klagomål riktas till det skadeförsäkringsbolag som säljer försäkringsprodukterna.

KulturreSOR Europa är en förmedlare av försäkringsprodukter och får provision från försäkringsbolaget Gouda Reseförsäkring, Box 3031, 103 61 STOCKHOLM. Försäkringsgivaren omfattas av garantifonden för skadeförsäkringsföretag. På följande länk till Goudas hemsida – www.gouda-rf.se - finns en översikt över Goudas försäkringar. Produktbladen har utvecklats inom ramen för EU:s direktiv om försäkringsdistribution (IDD) och följer standardiseringskraven i direktivet om försäkringsinformationsdokument (IPID).

5 RESENÄRENS ALLMÄNNA SKYLDIGHETER

5.1 FORMALITETER FÖR PASS, VISUM OCH HÄLSA (INKLUSIVE VACCINERINGAR)

Du måste ha och ta med dig ett giltigt pass samt de dokument som krävs för genomförande av resan, t.ex. visum och bevis på nödvändiga vaccinationer. Även om Sverige är medlem i Schengenavtalet måste alla resenärer alltid ha ett giltigt pass med sig. För att passet ska vara giltigt måste alla sidor vara tydliga och det måste finnas utrymme för nya stämplor. Du måste ha ett pass som är giltigt i minst sex månader vid resans slut.

KulturreSOR Europa informerar dig om de inresekrav som krävs för din resa (t.ex. krav på pass, visum och vaccinationer). Resebyrån kan endast ge information om de krav som gäller när avtalet ingås. Du bör vara medveten om att andra inresekrav kan gälla vid tidpunkten för din avresa än de som gällde när du köpte resan. Observera att handläggningstiden för visumansökningar varierar från land till land och att du uppmanas att alltid ansöka om visum i god tid före din avresa. Det är ditt ansvar att se till att passet uppfyller gällande regler. Observera att passet måste vara i gott skick före avresan. Passet får inte vara skadat av t.ex. av vatten, repor, revor, trasiga rester från bagageetiketter eller liknande. Det får inte heller saknas några sidor, och det får inte heller finnas något skrivet eller några korrigeringar i passet. I vissa fall kan du nekas incheckning av flygbolaget och inresa av myndigheterna på din destination om de anser att ditt pass är i dåligt skick, och då är hela resan i princip förlorad. Informationen om pass- och visumkrav från KulturreSOR Europa är baserad på reglerna för svenska medborgare. Läs mer på UD:s reseinformation <https://www.regeringen.se/uds-reseinformation/> och på www.swedenabroad.se för landspecifik reseinformation till svenska resenärer.

Om du inte har ett svenskt pass, eller om du har dubbelt medborgarskap, bör du meddela KulturreSOR Europa detta så att du kan få lämpliga råd samt vägledning, inklusive hänvisning till relevanta myndigheter.

KulturreSOR Europa tillhandahåller också information om eventuella hälsokrav, t.ex. vaccinationskrav eller liknande, samt andra dokument och villkor som krävs för resan. För vissa länder gäller särskilda regler för inresa och utresa. KulturreSOR Europa kan inte hållas ansvarig om det efter avtalets ingående införs särskilda sjukdomsrelaterade inresekrav före eller under resan eller om restriktioner införs på resmålet (t.ex. avståndskrav, ansiktsmask etc., men inte begränsat till detta). I dessa fall har du inte rätt till ersättning, att häva köpet eller att annullera utan kostnad. Om du i sådana situationer inte vill genomföra resan gäller de allmänna avbeställningsvillkoren, se avsnitt 7.2. Du kan kontakta KulturreSOR Europa för mer information om dessa regler. Om du tar med dig läkemedel som innehåller narkotiska preparat måste du själv bevisa att detta är nödvändigt. Kontakta din läkare för dokumentation. För mer information läs <https://www.lakemedelsverket.se/sv/behandling-och-forskrivning/kopa-anvanda-och-hantera/resa-med-medicin>

Om deltagarna i din resa är minderåriga och inte åtföljs av sina egna föräldrar/vårdnadshavare måste du kontakta ambassaden/konsulatet i reslandet. Du bör också vara medveten om att särskilda regler gäller om dina barn reser med endast en av sina föräldrar. För mer information om reglerna för resor med barn, se information för aktuellt land på www.swedenabroad.se och kontakta resmålets ambassad eller konsulat. Du är också välkommen att kontakta KulturreSOR Europa för mer information om dessa regler.

5.2 PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET

KulturreSOR Europas reseutbud bygger i allmänhet på att man är mobil och rörlig eller på att man reser med en assistent, om det behövs. Detta innebär att du kan gå normalt, lätt kliva in och ut ur transportmedel, bära ditt eget bagage och ta dig uppför trappor. Det är därför viktigt att du innan du bokar din resa ger KulturreSOR Europa all nödvändig och relevant information om dina särskilda behov som kan påverka resans lämplighet för dig. Du kan till exempel ha ett medicinskt tillstånd, vara gravid, ha nedsatt syn, vara rörelsehindrad, ha en rullstol eller annan nedsatt rörlighet. Det är en förutsättning att du upplyser om dina behov så att reserådgivaren kan ge dig mer detaljerade råd om din resa och om hela eller delar av resan är lämplig för dig, inklusive om du kommer att få full nytta av resan. Vid gruppresor/utflykter med andra måste du förstå att resten av gruppen inte kan försenas och du måste därför acceptera att gå miste om vissa upplevelser. Om du tar med dig en rullator eller rullstol måste du komma överens om detta i förväg när du bokar resan så att resekonsulten kan skriva in det på biljetten för hotellets och transportens räkning.

5.3 NAMN PÅ RESEHANDLINGAR

Du är ansvarig för att se till att namnen i dina resehandlingar och bokningar är identiska med de fullständiga namnen i dina medresenärers pass. Det finns ett begränsat antal tecken på en flygbiljett, så det finns ofta inget utrymme för mellannamn, som kan förkortas eller utelämnas helt och hållet. Om du får kännedom om att dina resehandlingar och ditt pass inte stämmer överens bör du omedelbart meddela KulturreSOR Europa, som kommer att försöka rätta till felet. Om oenigheten beror på dina omständigheter måste du stå för kostnaderna. Om ändringar inte är möjliga kan du inte hålla KulturreSOR Europa ansvarig.

5.4 ATT VARA I TID

Om du inte kan nå den bokade resetjänsten i tid ska du kontakta den berörda leverantören och informera dem om din senare ankomst. Om du inte når en tillfredsställande lösning med leverantören ska du kontakta KulturreSOR Europa. Om du inte kontaktar leverantören och/eller KulturreSOR Europa kommer bokningen att annulleras av leverantören och du kommer inte att kunna använda bokningen eller få pengarna tillbaka. Om flygbiljetter ingår i paketet måste de användas i rätt ordning. Om du inte använder biljetterna i rätt ordning kommer flygbolaget att ställa in de återstående flygningarna. Du kan därför inte bara använda enskilda sträckor av en flygning. Du kan till exempel inte bara utnyttja en returreSA.

Du måste ha slutfört all incheckning i enlighet med resplanen eller på annan tydlig anvisning angivna platser som anges i instruktionerna för den sista incheckningen på ut- och återresan. Du är ansvarig gentemot incheckningspersonalen att uppskatta om du inte kommer att kunna slutföra incheckningen inom de angivna tiderna när du står i incheckningskön. Du bör hålla dig informerad om returtiderna genom att fråga i god tid innan hemresa om det har gjorts eller meddelats några ändringar i tidpunkten för hemresan som anges i resehandlingarna. Detta kan göras genom KulturreSOR Europas samarbetspartner på resmålet, på resebyrå eller på flygbolagens webbplats. Du måste hålla dig uppdaterad om avgångstider och platser för de inkluderade transportmedlen. Detta kan till exempel göras genom att titta på översiktsskärmar omedelbart efter ankomsten till en flygplats och genom att kontakta flygplatspersonalen om du är osäker på vilken terminal eller gate flyget avgår från. Terminal- och gateändringar sker ofta och ligger utanför KulturreSOR Europas kontroll. I sådana situationer kan du inte ställa krav på KulturreSOR Europa.

5.5 UPPFÖRANDEREGLER

Du måste följa den uppförandekod som gäller för alla underleverantörer av paketresor, som t.ex. hotell, flygplatser, transportmedel osv. Du måste uppträda på ett sådant sätt att andra resenärer inte känner sig besvärade. I allvarliga eller upprepade fall kan olämpligt beteende leda till att du av KulturreSOR Europa eller dess representanter utesluts från vidare deltagande i resan. I sådana fall ansvarar du själv för din hemresa och eventuella kostnader som uppstår till följd av detta. I händelse av uteslutning har du inte rätt till någon form av kompensation, inklusive återbetalning av paketpriset.

Kulturrezor Europa är inte ansvarigt gentemot någon offentlig myndighet, inklusive - men inte begränsat till - polisiära åtgärder mot dig som resenär i samband med olämpligt beteende. I sådana situationer är du ansvarig för alla kostnader som du kan ådra dig och du kan inte ställa några krav på Kulturrezor Europa och kommer inte att ha rätt till någon kompensation, inklusive återbetalning av paketpriset.

5.6 BRISTANDE EFTERLEVAD

Om du inte uppfyller kraven på pass, visum, andra nödvändiga dokument, hälsovårdsformaliteter, angivande av rätt namn på resehandlingarna och kontroll av dessa, reglerna om ankomst i tid och bestämmelserna om allmän ordning, får du inte ställa krav på Kulturrezor Europa, förmedlaren eller underleverantören av paketresan för konsekvenser, brister, olägenheter eller förluster som beror på att du inte uppfyller dina allmänna skyldigheter.

6 ÄNDRINGAR AV DET INGÅNGNA AVTALET

6.1 ÖVERFÖRING AV PAKETRESAN

Du kan överföra resan till en annan person, med förbehåll för en handläggningsavgift och eventuella kostnader.

Kulturrezor Europa måste betala en avgift till följd av överföringen från underleverantörerna av paketresor. Meddelande om överföring måste lämnas skriftligen till Kulturrezor Europa senast sju dagar före resans början. Om du anmäler dig efter denna tid förlorar du rätten att överföra paketet. Överföringen kan endast ske om den person som paketresan överförs till uppfyller de nödvändiga villkor och krav som Kulturrezor Europa anger vid tidpunkten för avtalets ingående, inklusive krav på pass, visum och hälsa. Rätten att överlåta paketet kan helt eller delvis begränsas av Kulturrezor Europa om överföringen är inte möjlig på grund av underleverantörens villkor.

I detta sammanhang vill vi uppmärksamma dig på att de allra flesta flygbiljetter som ingår i paketresor inte kan ändras eller återbetalas när de väl är bokade ("nonrefundable"-biljetter). Om paketet innehåller sådana resetjänster kommer priset för de resetjänster som omfattas av nämnda begränsningar att gå förlorat om resan begärs ändrad efter bokningen. Den som överlåter paketet och den person till vilken paketet överlåts är solidariskt ansvariga för betalning av alla utestående belopp och kostnader som uppstår i samband med överlåtsen.

6.2 PRISÄNDRINGAR

Kulturrezor Europa kan ändra det överenskomna priset för paketresor efter det att avtalet har ingåtts om förändringar sker i:

- kostnaden för passagerartransport på grund av bränslekostnader eller andra energikällor.
- skatter, avgifter eller andra avgifter för resetjänsterna i paketresan som tas ut av en tredje part som inte är direkt involverade i tillhandahållandet av paketresan.

Beräkningen av dessa förändringar görs enligt följande beräkningsexempel:

Överenskommet pris	Ändring	Beräkning	Nytt pris
3 000 SEK	Ökning av bränsletillägg: 50 SEK	200 SEK + 50 SEK	3 050 SEK
Varav bränsletillägg: 200 SEK	Motsvarande sänkning av bränsletillägg	200 SEK - 50 SEK	2 950 SEK
3 000 SEK	Höjda skatter och avgifter: 100 SEK	500 SEK + 100 SEK	3 100 SEK
Varav skatter och avgifter: 500 SEK	Motsvarande sänkning av skatter och avgifter	500 SEK - 100 SEK	2 900 SEK

Om priset på resan ändras kommer Kulturrezor Europa att informera dig om prishöjningar och prissänkningar.

Anmälan ska göras på ett varaktigt medium och minst 20 dagar före avresan. Priset kan höjas med högst 8% av paketpriset.

Om ökningen är mer än 8% av paketpriset har du rätt att säga upp avtalet. Om priset sjunker på grund av ändringar i ovanstående villkor har du rätt till en prisnedsättning som motsvarar den prisminskning som orsakas av ändringarna. I detta sammanhang har Kulturrezor Europa rätt att dra av de kostnader som är förknippade med återbetalningen till dig. Kulturrezor Europa fakturerar alla resor som säljs med valutasäkring, så att du slipper betala extra om växelkursen stiger. Detta innebär också att du inte kan begära en prisnedsättning om den aktuella växelkursen sjunker.

6.3 RESENÄRENS ÄNDRINGAR AV PAKETET

Om du vill göra ändringar i ditt paket, vänligen kontakta Kulturrezor Europa så snart som möjligt. Om Kulturrezor Europa kan ändra paketet måste du betala de extra kostnader som ändringarna medför plus en ändringsavgift. Det anses vara en ändring, till exempel om datum/tider behöver ändras, om antalet deltagare justeras, om resvägen ändras eller om ändringar i typen av boende begärs. Kulturrezor Europa är inte skyldig att göra några ändringar i paketet. Om du vill göra ändringar som Kulturrezor Europa inte kan tillgodose i det befintliga avtalet, kommer ändringen, om du upprätthåller begäran om ändring av paketresan, att betraktas som en avbokning av den köpta paketresan, enligt definitionen i avsnitt 7.2, och blir därmed en ny bokning.

6.4 KULTURRESOR EUROPAS ÄNDRINGAR I PAKETRESAN INNAN DEN BÖRJAT

6.4.1 Oväsentliga förändringar

Kulturresor Europa har rätt att före paketresans början göra icke väsentliga ändringar i paketresan utan ditt samtycke och utan ansvar. Du är skyldig att acceptera sådana ändringar om Kulturresor Europa tydligt informerar dig om ändringarna i fråga innan paketresan börjar och utan onödigt dröjsmål.

6.4.2 Andra ändringar

Om Kulturresor Europa innan paketet börjar gör något av följande:

- Genomför väsentliga ändringar i paketet
- Inte kan tillhandahålla vissa tjänster som du har begärt och som Kulturresor Europa har gått med på att tillhandahålla
- Höjer priset för resan med mer än 8%

har du följande rättigheter:

- Att häva avtalet och få tillbaka de belopp som betalats för resan
- Att delta i en ersättningsresa om Kulturresor Europa erbjuder detta

Kulturresor Europa är skyldig att kontakta dig utan onödigt dröjsmål och informera dig om viktiga ändringar och deras eventuella inverkan på paketets pris. Kulturresor Europa kommer att fastställa en rimlig tidsfrist i sin begäran om när ska informera om ditt beslut, och att konsekvensen av att inte respektera denna tidsfrist är att du kommer att anses ha godkänt de ändringar som omfattas av 6.4.2.

I vissa situationer kan du ha rätt till ersättning om du har lidit en ekonomisk förlust till följd av ovanstående väsentliga förändringar, såvida inte orsaken beror på oundvikliga och extraordinära omständigheter.

7 UPPSÄGNING AV AVTALET

7.1 ÅNGERRÄTT

Det finns ingen ångerrätt vid köp av paketresor, jfr. § 18 st. 2 nr. 1 i konsumentköplagen och § 7 st. 2 nr. 5, som utesluter persontransporter från konsumentköplagens tillämpningsområde.

7.2 ANNULLERING AV PAKETET

7.2.1 Normala villkor för annullering

Om inget annat anges på fakturan gäller följande:

- Vid avbokning senast 65 dagar före avresedagen återbetalar Kulturresor Europa det redan betalda beloppet, minus en avgift som motsvarar den betalda depositionen, plus eventuell avbeställningsförsäkring och andra avgifter.
- Vid avbokning senare än 65 dagar före avresedatumet har Kulturresor Europa rätt att ta ut hela resans pris som avbokningsavgift.

För bussresor gäller följande avbokningsvillkor:

- Vid avbokning senast 46 dagar före avresedatumet återbetalar Kulturresor Europa det redan betalda beloppet, minus en avgift som motsvarar den betalda depositionen, plus eventuell avbeställningsförsäkring och andra avgifter.
- Vid avbokning mellan 21 och 45 dagar före avresa har Kulturresor Europa rätt att ta ut 50% av resans fulla pris som avbokningsavgift.
- Vid avbokning 0-21 dagar före avresedatumet har Kulturresor Europa rätt att ta ut hela resans pris som avbokningsavgift.

Om hela paketet eller delar av resetjänsterna omfattas av strängare avbeställningsvillkor än de som nämns ovan, gäller dessa och anges på fakturan.

7.2.2 Annullering i händelse av krig etc.

Du får avbryta en paketresa omedelbart innan paketresan börjar utan att betala någon avgift om det på resmålet eller i resmålet omedelbara närhet uppstår oundvikliga och extraordinära omständigheter som väsentligt påverkar tillhandahållandet av paketresan eller passagerartransporten till destinationen.

För att du ska kunna avbryta utan att betala en avgift måste de oundvikliga och exceptionella omständigheterna göra det omöjligt att resa säkert till resmålet enligt en objektiv bedömning, t.ex. på grundval av riktlinjer eller yttranden från utrikesministeriet om avrådan.

<https://www.regeringen.se/uds-reseinformation/ud-avrader/>

Vid en kostnadsfri avbokning har du rätt till full återbetalning av resans pris, men du har inte rätt till någon ytterligare ersättning från Kulturresor Europa. Rätten att avbryta utan kostnad gäller inte om du kände till eller borde ha känt till omständigheterna i fråga när avtalet ingicks eller om det var allmänt känt på annat sätt. Om du inte kan avboka kostnadsfritt i enlighet med ovanstående gäller de allmänna avbokningsvillkoren i avsnitt 7.2.1. När det gäller turer har du bara rätt att avboka den del av paketet som äger rum i det påverkade området. Endast om denna del utgör en betydande del av det totala paketet har du rätt att avboka hela resan.

7.2.3 Tidpunkt för återbetalning och beräkning av avbeställningsavgift

Återbetalning av belopp enligt punkterna 7.2.1 och 7.2.2 måste göras inom 14 dagar efter det att du har avbokat paketresan. Om du har betalat med betalkort kommer beloppet normalt att återbetalas tillsammans betalkort.

7.3 UPPSÄGNING AV KULTURRESOR EUROPA

7.3.1 Uppsägning på grund av för lågt anmälarantal

Om resan är beroende av ett visst minsta antal deltagare anges detta i Kulturrezor Europas beskrivning och avtalsvillkor om resan eller i handlingar om denna. Där anges också det minsta antal deltagare som måste registreras, eller en minsta beställningsgrad, innan resan genomförs, samt den tid före avresan då detta antal senast måste vara uppnått.

Om det erforderliga antalet deltagare inte uppnås vid det angivna datumet kan Kulturrezor Europa säga upp paketreseavtalet utan ansvar. Kulturrezor Europa kommer att meddela dig om uppsägningen av avtalet före den tidsfrist som anges i avtalet, dock senast:

- 20 dagar före paketresans början om resans längd är mer än 6 dagar,
- 7 dagar före paketresans början, om resans längd är mellan 2-6 dagar, eller
- 48 timmar före paketresans början om resans längd är mindre än 2 dagar.

Du har rätt till full återbetalning av resans pris, men har inte rätt till någon ytterligare ersättning från Kulturrezor Europa. I samband med din återbetalningsrätt kan resebyrå också erbjuda dig att delta i en annan paketresa, men är inte skyldig att göra det. Om resebyrå väljer att erbjuda dig en annan paketresa och du vill ansluta dig till den i stället för att få ersättning för resans pris är du skyldig att betala pris-skillnaden om den nya resan har ett högre värde. Om den nya resan är av lägre värde kommer Kulturrezor Europa dock att återbetala prisskillnaden mellan den ursprungligen köpta resan och den nya resan.

7.3.2 Uppsägning på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter

Kulturrezor Europa kan också säga upp avtalet för en paketresa utan ansvar om Kulturrezor Europa är förhindrad att uppfylla avtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter. I detta fall måste Kulturrezor Europa meddela dig om uppsägningen av avtalet utan onödigt dröjsmål och innan paketresan börjar. I ovanstående uppsägningssituationer kommer du att få tillbaka de belopp som betalats för resan inom 14 dagar efter uppsägningen. Du har inte rätt till ytterligare ersättning.

8 FEL OCH KLAGOMÅL

Om ett fel upptäcks efter resans början, under resans gång eller på destinationen ska du omedelbart reklamera det till representanten för Kulturrezor Europa, till hotellet eller till den underleverantör som felet gäller. Om Kulturrezor Europas representant eller underleverantör inte kan eller vill avhjälpa situationen, eller om du anser att de inte avhjälper situationen på ett tillfredsställande sätt, måste du omedelbart meddela det till Kulturrezor Europa. Du får inte, utan föregående skriftligt medgivande från Kulturrezor Europa, åtgärda bristen själv på Kulturrezor Europas bekostnad. Du måste se till att klagomålet noteras av Kulturrezor Europas personal och/eller underleverantörer på plats - till exempel genom en anteckning i en hotellbok eller i annan skriftlig form. Se dessutom till att du får ett kvitto på klagomålet så att du kan bevisa att du har klagat i tid och på rätt sätt. Om du inte klagat på det sätt som beskrivs ovan kan det påverka din rätt till att senare åberopa felet och få ersättning för det.

9 BEGRÄNSNINGAR AV KULTURREJSER EUROPAS ERSÄTTNINGANSVAR

Flygbolagen är direkt ansvariga för korrekt genomförande av transporten enligt Warszawa- och Montrealkonventionerna, EU-förordningarna 889/2002 och 261/2004 samt luftfartslagen. Kulturrezor Europa begränsar sitt ansvar till de gränser som vid varje tidpunkt gäller enligt Warszawa- och Montrealkonventionerna (flygtransport), Atenkonventionen, EU-förordning 392/2009 (sjötransport), COTIF-konventionen och EU-förordning 1371/2007 (järnvägstransport). Kulturrezor Europas ansvar kan därför inte överstiga det belopp som gäller för transportörer som är direkt ansvariga för transporten. Eventuell ersättning beräknas i SDR (särskilda dragningsrätter). Det aktuella SDR-värdet (XDR) kan visas på www.riksbank.se

Enligt Warszawa- och Montrealkonventionerna är gränserna för högsta ersättning fastställda till:

- Om en passagerare dör eller skadas: 113 100 SDR - om lufttrafikföretaget kan bevisa att det inte har handlat vårdslöst eller felaktigt eller om händelsen beror på en tredje parts vårdslösa eller felaktiga beteende.
- För skador orsakade av förseningar i passagerartransporter: 4 694 SDR
- För förstörelse, förlust, skada eller försening av bagage: 1 131 SDR.

Gränserna för högsta ersättning enligt Atenkonventionen och EU-förordning 392/2009 är följande:

- Om en passagerare dör eller skadas: från 250 000 SDR till 400 000 SDR - beroende på orsaken till skadan och transportörens fel.
- För förstörelse, förlust eller skada av handbagage: 2 250 SDR.
- För förstörelse, förlust eller skada på fordon, inklusive bagage i eller på fordonet: 12 700 SDR - transportören är endast ansvarig

- för skador som orsakats av dennes fel.
- För förstörelse, förlust eller skada av annat bagage än handbagage och fordon: 3 375 SDR.

Så kallade värdeföremål ersätts inte enligt reglerna.

Gränserna för högsta ersättning enligt COTIF-konventionen och EU-förordning 1371/2007 är följande:

- Vid passagerares död eller skada: 175 000 SDR
- För förlust av eller skada på föremål: 1 400 SDR
- Vid total eller partiell förlust av ett fordon: 8 000 SDR
- För skador på föremål som lämnats i fordonet: 1 400 SDR - transportören är endast ansvarig för skador som orsakats av dennes fel.

Vid busstransport gäller gränserna för dödsfall eller personskada och förlust eller skador på bagage enligt förordning 181/2011 den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport. Om transportörens ansvar inte är begränsat i annan EU-lagstiftning eller i annan internationell konvention, begränsar Kulturrezor Europa sitt ansvar till tre gånger det totala priset för paketet.

10 ANSPRÅK EFTER RESANS SLUT

Krav på ersättning och/eller proportionellt avdrag på resans pris - till följd av fel som har reklamerats på ett korrekt sätt och som inte har åtgärdats av Kulturrezor Europa - måste göras till Kulturrezor Europa inom rimlig tid efter resans slut. I annat fall förlorar du rätten att ställa krav på Kulturrezor Europa. Efter hemkomsten kan du klaga till Kulturrezor Europa, Folke Bernadottes Allé 7, 2100 Köpenhamn Ø, e-post: info@kulturrezor-europa.se

11 KVITTERING VID UTBETALNING AV SKADESTÅND OCH/ELLER ERSÄTTNING

När du skickar ditt klagomål till Kulturrezor Europa måste du ange om du också har ansökt om skadestånd eller ersättning från transportören på grundval av EU:s förordningar om passagerares rättigheter och ansvar vid passagerartransporter och internationella konventioner som också reglerar denna fråga. Om du har fått ersättning från transportören har Kulturrezor Europa rätt att kvittera den ersättning du har fått från transportören mot den ersättning du har fått enligt lagen om paketresor och paketresor.

12 JURISDIKTION OCH TILLÄMPLIG LAG

Om en överenskommelse om skadeståndskrav och/eller skadeståndsbelopp etc. inte kan nås genom ett klagomål till Kulturrezor Europa eller förmedlaren kan du prova ärendet hos svenska Allmänna Reklamationsnämnden med en anmälan. Anmälan görs på www.arn.se. Ett klagomål kan också lämnas in via den europeiska plattformen för tvistlösning online på:

<https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel>

Kulturrezor Europas e-postadress är för detta ändamål info@kulturrezor-europa.se

Kulturrezor Europa är – på grund av sitt medlemskap i den danska resebyråföreningen – skyldig att följa beslut från överklagandenämnden för paketresor, såvida inte föreningens styrelse beviljar dispens från detta krav eftersom beslutet ska överklagas till en dansk domstol. Se föreningens stadgar. Alla tvister och kontroverser som kan uppkomma eller uppstå i samband med ett avtals framtagande och/eller efterlevnad och som inte kan lösas mellan parterna eller av prövningsnämnden för paketresor, skall, om parterna önskar väcka talan, lämnas in vid danska nationella domstolar för slutligt avgörande och ska regleras av dansk lag, om inte annat föreskrivs i förordning (EU) 1215/2012 och 1980 års Romkonvention.

13 GARANTI I RESEGARANTIFONDEN

I händelse av konkurs har Kulturrezor Europa garanterat återbetalning av resenärens betalningar till Resegarantifonden, Haldor Topsøes Allé 1, st. Byggnad 91. 2800, Kgs. Lyngby. Registreringsnummer 1920. Oktober 2020.

Standardformulär för information

För paketresearrangemang

Kombinationen av resetjänster som erbjuds dig är ett paket enligt definitionen i direktiv (EU) 2015/2302. Du omfattas därför av alla EU-rättigheter för paketresor. Kulturrezor Europa är helt ansvarig för att paketet levereras på rätt sätt. Kulturrezor Europa har också inrättat ett rättsligt skydd för att återbetala dina betalningar och, om paketet inkluderar transport, för att säkerställa din hemresa i händelse av konkurs eller insolvens.

Viktiga rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

- Resenärerna får all viktig information om paketet innan paketerbjudandet ingås.
- Det finns alltid minst en aktör som ansvarar för att alla resetjänster som ingår i avtalet tillhandahålls på ett korrekt sätt.
- Resenärerna får ett nödnummer eller information om en kontaktpunkt för att komma i kontakt med researrangören eller resebyrån.
- Resenären kan överlåta paketresan till en annan person, med rimlig varsel och, i förekommande fall, mot betalning av ytterligare kostnader.
- Priset för paketresan kan endast höjas om specifika kostnader ökar (t.ex. bränslepriser) och om detta uttryckligen anges i avtalet, dock senast 20 dagar innan paketresan börjar. Om prisökningen överstiger 8% av paketpriset kan resenären säga upp avtalet. Om researrangören förbehåller sig rätten till en prishöjning har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna minskar.
- Resenärer kan säga upp avtalet utan att betala en avbeställningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon av de väsentliga delarna av paketresan, förutom priset, ändras väsentligt. Om den researrangör som ansvarar för paketresan avbokar paketresan innan den påbörjas, har resenären rätt till återbetalning och ersättning i tillämpliga fall.
- Resenären kan säga upp avtalet utan att betala en avbeställningsavgift innan paketresan börjar i händelse av extraordinära omständigheter, till exempel om det finns allvarliga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt påverkar paketresan.
- Resenären kan dessutom säga upp avtalet när som helst före paketresans början mot betalning av en lämplig och motiverad avbeställningsavgift.
- Om väsentliga delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt överenskommelse efter det att paketresan har påbörjats, ska resenären erbjudas lämpliga alternativa arrangemang utan extra kostnad. Resenären får säga upp avtalet utan att betala en uppsägningsavgift om tjänsterna inte tillhandahålls i enlighet med avtalet och detta väsentligt påverkar tillhandahållandet av paketresan och researrangören inte åtgärdar problemet.
- Resenärer har rätt till prisavdrag och/eller ersättning om resetjänsterna inte tillhandahålls eller tillhandahålls på ett otillräckligt sätt.
- Researrangören ska hjälpa resenären om denne är i svårigheter.
- Om researrangören eller, i vissa medlemsstater, förmedlaren går i konkurs eller blir insolvent, återbetalas betalningarna. Om arrangören eller, i förekommande fall, återförsäljaren går i konkurs eller blir insolvent efter paketresans början och om paketresan omfattar transport, täcks passagerarnas hemtransport. KulturreSOR Europa har inrättat ett skydd mot konkurs eller insolvens med resegarantifonden. Resenärer kan kontakta denna enhet eller, i förekommande fall, denna behöriga myndighet (Rejsegarantifonden, Haldor Topsøes Allé 1, 2800 Kgs. Lyngby, Telefon +45 45 87 83 33. CVR: 86484218) om de nekas tjänster till följd av KulturreSOR Europas konkurs eller insolvens. Direktiv (EU) 2015/2302 som införlivats i nationell lagstiftning: www.retsinformation.dk.