

## ALLMÄNNA RESEVILLKOR FÖR PAKETRESOR

**För resan gäller Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) allmänna villkor överenskomna inom branschen den 28 juni 2018 och arrangörens särskilda villkor, som är angivna nedan. De särskilda villkoren anges med kursiv text.**

Researrangören har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna, om tillämpningen av särskilda villkor är motiverade av resans speciella karaktär, speciella bestämmelser om transportsättet (såsom boknings- och försäljningsvillkor för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor på grund av resans speciella karaktär eller speciella omständigheter på resmålet. De särskilda villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären.

De allmänna och särskilda villkoren är en del av avtalet.

***Quality Travels (QTs) kompletterande särskilda villkor är markerade i kursiv fetstil.***

### 1. AVTALET

**1.1** Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen bekräftat resenärens beställning om inte annat avtalats. Arrangören ska bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål. Ångerrätt gäller inte vid avtal om paketresor.

**1.2** Huvudresenär är den person i vars namn avtalet har träffats. Huvudresenären anges först i färdhandlingarna eller på annat tydligt sätt. Huvudresenären är betalningsansvarig enligt avtalet. Alla ändringar och eventuell avbeställning måste ske av huvudresenären. Undantag kan göras om huvudresenären blir allvarligt sjuk och inte kan genomföra ändringen eller avbokningen. Huvudresenären ansvarar för att förse arrangören med korrekta bokningsuppgifter för övriga resenärer som omfattas av avtalet. Eventuell återbetalning sker till huvudresenären.

**1.3** Om resenären är under 18 år och reser utan målsman måste detta uppges vid bokningstillfället. Vissa resor kan kräva åldersgräns som kan vara högre än 18 år. Information lämnas vid bokningstillfället.

**1.4** Tiderna för avresa och hemresa i bokningsbekräftelsen är preliminära. Arrangören ska snarast och om möjligt senast 20 dagar före avresan precisera de avgångstider som ska gälla för resan.

**1.5** Arrangören ska lämna allmän information om vad som gäller i fråga om pass och visum.

**1.5.1** *Som EU medborgare krävs inget visum till Andorra eller Baqueira-Beret. Övriga resor hänvisas till QT hemsida [www.qtravel.se](http://www.qtravel.se).*

**1.6** Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.

**1.7** Anslutningsresa eller specialarrangemang ingår i paketreseavtalet endast om dessa bokats tillsammans och vid ett och samma tillfälle med de tjänster som ingår i paketresan eller om dessa sålts tillsammans med övriga tjänster för ett totalpris.



**1.8** Eventuella önskemål eller särskilda tjänster på resenärens begäran ingår i avtalet endast om dessa uttryckligen bekräftats skriftligen av arrangören.

**1.8.1** *Alla Önskemål skall skriftligt bekräftas av QT. Att QT tar emot önskemål innebär ej att QT garanterar att önskemålet kan tillgodoses.*

**1.9** Resenären är skyldig att kontrollera bokningsbekräftelsen/resehandlingarna så snart de erhållits och att alla uppgifter stämmer inklusive att namn är rättstavade och överensstämmer med passet. Eventuella felaktigheter måste påtalas snarast. Arrangören förbehåller sig rätten att ta ut en avgift motsvarande den faktiska kostnaden för att rätta felaktiga uppgifter jämte en skälig ersättning för det merarbete som rättelsen medför. Om felaktighet beror på arrangören eller någon denne anlitat, ska rättelse ske utan kostnad för resenären. Huvudresenären ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e-postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resenären.

**1.9.1** *Resenären måste meddela QT om man avviker från resmålet eller om man får ändrade kontaktuppgifter innan avresa eller under vistelsen. Missförstånd kan ske vid bokningstillfället, resenären skall därför omgående granska att all information i resehandlingarna är korrekt.*

**1.10** För vissa resor krävs ett minsta deltagarantal för att resan ska kunna genomföras. Resenären ska i så fall få tydlig information om detta senast vid bokningstillfället.

**1.10.1** *Minimiantal på flygresan för rätt till inställande är 90% av chartrad flyg- eller busskapacitet. Vid lägre bokningstal än ovan angivits för flygresan, kan om resan ändå genomförs, mellanlandning på annan avrese- och ankomstflygplats i syfte att nå ett större deltagarantal på resan. Om QT har anledning att anta att flyg- eller busskapacitet ej uppnås enligt ovanstående, har QT rätt att ställa in resan. QT ska snarast möjligt och senast 20 dagar före avresa meddela berörda resenärer om att resan är inställd, detta gäller för resor som varar längre än 6 dagar. Vidare framgår intervallet för meddelande om inställd resa under punkt 7.4 i de allmänna villkoren.*

**1.11** Om flygbiljetter är en del av paketresan, ska dessa användas i korrekt ordningsföljd. Resenären kan således inte använda endast en hemresebiljett när både tur och retur bokats eller endast en del av en flygsträcka. Utnyttjas inte biljetten från start, avbokas resterande delar.

## 2. PRIS OCH BETALNING

**2.1** Priset ska anges på ett sådant sätt att hela resans pris tydligt framgår. Priset ska omfatta alla i avtalet ingående tjänster samt obligatoriska tillägg, skatter och avgifter.

**2.2** Resenären ska betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet.

**2.2.1** *Slutbetalning skall normalt vara QT tillhanda senast 40 dagar innan avresa om inget annat avtalats.*

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



**2.3.1 Anmälningsavgiften för QT resor är 2000 kr/resenär för resor till Andorra och Baqueira-Beret (Gäller ordinarie paketresor). Anmälningsavgiften för specialresor eller flyglösningar utöver QTs ordinarie avgångar sker enligt offert. Anmälningsavgiften ska vara QT tillhanda senast 7 dagar efter bokning. Har resenären vid anmälan erhållit anstånd med anmälningsavgiftens erläggande är anmälan likväl bindande för resenären. Vid bokningar med mindre än 40 dagar till avresa betalas hela resans pris omgående efter bokningstillfället för att avtalet skall vara giltigt.**

**2.4** Om resenären inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och ta ut skälig ersättning.

**2.5** Om inte annat uttryckligen framgår, är resans pris baserat på inkvartering för två personer i delat dubbelrum. Vid inkvartering för endast en person i dubbelrum eller större rum avsett för fler boende än en, har arrangören rätt att ta ut en tilläggsavgift.

**2.5.1 Om en eller flera resenärer avbeställer sin resa kan tombädds- alt. enkelrumstillägg att belasta övriga i resesällskapet.**

**2.5.2 Logi i flerbäddsrum förkommer bäddar av varierad standard, extrabäddar håller ibland inte samma standard som ordinarie bäddar. Extrabäddar innebär normalt en fällbar säng, bäddsoffa eller likande.**

**2.5.3 Vid bokning av flera rum kan QT inte garantera att rummen är placerade intill varandra.**

**2.5.4 Boende i lägenhet/studioalternativ innebär i vissa fall att hotellservice saknas. Fullständiga villkor framgår av bokningsbekräftelsen.**

**2.5.5 Bilder som QT använder sig av på hemsidan [www.qtravel.se](http://www.qtravel.se) samt i marknadsföring kan skilja sig mot verkligheten. Bilder på hotellfaciliteter och hotellrum kan variera i utseende och storlek och ska ses som exempel.**

**2.6** Arrangören är vidare skyldig att informera resenären om eventuella kostnader som kan tillkomma.

### 3. RESENÄRENS RÄTT TILL ÄNDRING OCH AVBESTÄLLNING

**3.1** Resenären har rätt att ändra avtalet om arrangören medger detta. Ändringar i avtalet kan medföra tillkommande kostnader för resenären från arrangören eller annan.

**3.2** Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resenären för de kostnader som arrangören drabbas av till följd av avbeställningen. Arrangören kan uppställa skäliga standardiserade avbeställningsavgifter baserade på tidpunkten för avbeställningen. Om arrangören inte har uppställt några standardiserade avbeställningsavgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.

**3.2.1 Avbeställning ska ske personligt genom att kontakta QT. Vid avbeställning tidigare än 40**



**dagar före avresa återbetalas inbetalat belopp undantaget anmälningsavgiften.**

- 3.2.2 Vid avbeställning 40-31 dagar före avresa skall resenären erlægga 40% av resans pris, dock lägst anmälningsavgiften.**
- 3.2.3 Vid avbeställning 30-15 dagar före avresa skall resenären erlægga 60% av resans pris, dock lägst anmälningsavgiften.**
- 3.2.4 Vid avbeställning 14-0 dagar före avresa skall resenären erlægga 100% av resans pris, dock lägst anmälningsavgiften.**
- 3.2.5 Vid avbokning så nära inpå resan att de sker utanför kontorstid skall resenären kontakta QT på jourtelefon 0708-402274. Om resenären ej finner sig för avresan vid angiven tid och plats, eller ej kan delta/fullfölja p.g.a. han/hon saknar för resan nödvändiga dokument, så som giltigt pass etc., äger QT rätt att tillgodoräkna sig det totala priset för resan.**
- 3.2.6 QT skall återbetala det belopp, som enligt avbokningsvillkoren, resenären har tillgodo senast 14 dagar efter avbeställningen. Återbetalning sker i regel till huvudresenären om inget annat avtalas.**

**3.2.7 Avbeställningsskyddsförsäkring**

**Om resenären träffat avtal om avbeställningsskyddsförsäkring kan resan avbeställas i enlighet med de villkor som gäller för avbeställningsskyddsförsäkringen. I resans pris ingår ej avbeställningsskydd. Önskar resenären avbeställningsskydd ska resenären vid bokning erlægga en avgift enligt researrangörens/försäkringsbolagets tariff. Avbeställningsskyddet kan endast tecknas vid bokningstillfället, ej i efterhand och kan ej heller återkallas. Avbeställningsärenden handhas av vår partner och leverantör av tjänsten, SOLID Reseförsäkring.**

**Avbeställningsskyddet återbetalas inte vid avbeställning av resan.**

**Läs om SOLIDS Fullständiga Villkor på Solids hemsida:**

**[solidab.se/Vara\\_forsakringar/Reseforsakring/Avbestallningsskydd](http://solidab.se/Vara_forsakringar/Reseforsakring/Avbestallningsskydd)**

**Försäkringen gäller utan självrisk. Detta skydd gäller om du måste avbeställa resan på grund av att du, din medresenär eller nära anhörig råkar ut för akut sjukdom, olycksfall eller dödsfall.**

**Det gäller även om du blir oväntat uppsagd från ditt arbete omedelbart före avresan. Avbeställnings-skyddet gäller om din permanenta bostad i Norden skadas väsentligt på grund av vattenskada, blixtnedslag, brand eller liknande. Vissa begränsningar finns och ni kan läsa mer om detta i SOLIDS villkor.**

**([solidab.se/Vara\\_forsakringar/Reseforsakring/Avbestallningsskydd](http://solidab.se/Vara_forsakringar/Reseforsakring/Avbestallningsskydd))**

**Avbeställning skall ske före resans avgång och omgående då orsaken till avbeställningen blev känd. Vid avbeställning på grund av sjukdom eller olycksfall ska läkarintyg utfärdas av legitimerad och ojävig läkare senast på avresedagen. Av läkarintyget ska det framgå att läkaren uttryckligen avråder från resa. Dessutom ska läkarintyget innehålla uppgifter om diagnos, datum för första behandling eller undersökning samt datum för den behandling eller undersökning som ligger till grund för läkarens avrådande till resa.**

**Om du behöver avboka din resa ska du kontakta Quality Travel och erhålla en skadeanmälningsblankett.**

**Denna skall fyllas i och skickas till SOLID försäkringar tillsammans med:**

- Bokningsbekräftelse / Deltagarbevis där bokningsdatum, färdplan samt pris per person**



*framgår.*

- *Kvitto på att resan är betald inkl. summa.*
- *Läkarintyg där datum för första behandling, diagnos, datum för avrådan samt om sjukdomen är akut eller kronisk.*
- *Avbokningsbekräftelse där avbokningsdatum framgår.*

#### 4. RESENÄRENS RÄTT ATT ÖVERLÅTA AVTALET

**4.1** Resenären får överlåta avtalet till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan. Ett sådant villkor kan t.ex. vara att transportföretag eller annan som arrangören anlitat enligt gällande regler ska godta byte av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen. Underrättelse som gjorts senast sju dagar före avresa anses alltid ha gjorts i skälig tid.

**4.2** Arrangören får ta ut en skälig avgift för överlåtelsen. Avgiften får inte överstiga kostnaderna som överlåtelsen medför för arrangören. Arrangören ska visa hur kostnaden beräknats.

**4.2.1** *Avgiften för att överlåta avtalet är 500 kr/person samt eventuellt tillkommande kostnader från tredje part, så som flygbolag, hotell etc.*

**4.3** Överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga gentemot arrangören eller återförsäljaren för allt vad som återstår att betala för resan och för de extra kostnader som överlåtelsen medför.

#### 5. ÄNDRINGAR FÖRE AVRESAN

##### 5.1 Ändring av avtalsvillkor

Arrangören har rätt att göra ändringar i avtalet förutsatt att arrangören informerar resenären om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium. Om ändringen är obetydlig, till exempel mindre ändringar av flygtider, har resenären inte rätt till prisavdrag eller skadestånd. Vid väsentliga ändringar av resan ska resenären, om möjligt, erbjudas en alternativ resa eller rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift.

**5.1.1** *Ändring av tidtabeller: QT reserverar sig för tidtabellsändringar och ändringar beträffande mellanlandningar. Bekräftelsens angivna tider för utresa och hemresa är endast preliminära och kan komma att ändras vid ett eller flera tillfällen före resan. Avvikelse mellan de definitiva avgångstiderna och de preliminära avgångstiderna berättigar inte till prisavdrag, skadestånd eller annan kompensation.*

##### 5.2 Ändring av priset

**5.2.1** Arrangören får höja priset för resan om höjningen beror på ändringar i bränslekostnader, skatter och offentliga avgifter eller valutakurser.

**5.2.2** Resans pris får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av. Rätt till prishöjning föreligger endast om kostnadsökningen sammanlagt överstiger 100 kronor per bokning.

**5.2.3** Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader, av skäl som angivits ovan, minskar med sammanlagt minst 100 kronor per bokning. Arrangören får vid prissänkning göra avdrag för



faktiska administrativa kostnader.

5.2.4 Arrangören ska så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna. Underrättelsen ska innehålla en motivering till ändringen och en uträkning.

5.2.5 Priset får inte höjas och behöver inte heller sänkas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.

5.2.6 Arrangören kan i sina särskilda villkor avstå från rätten att höja priset enligt 5.2.1. I så fall behöver arrangören inte heller sänka priset enligt 5.2.3.

### **5.3 Resenärens rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift**

5.3.1 Om resenären vill säga upp avtalet på grund av en väsentlig ändring, t.ex. om priset höjs med mer än 8% av paketresans totalpris, måste resenären meddela arrangören att avtalet sägs upp inom en av researrangören angiven skälig tid från det att arrangören informerade resenären om ändringen. Gör resenären inte det blir resenären bunden av det nya avtalet.

5.3.2 Om paketreseavtalet sägs upp ska arrangören utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter det att avtalet sades upp återbetala hela resans pris.

### **5.4 Arrangörens och resenärens rätt att säga upp avtalet vid oundvikliga och extraordinära händelser**

5.4.1 Både arrangören och resenären har rätt att säga upp avtalet om genomförandet av paketresan eller transporten av passagerare till resmålet väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära händelser på resmålet eller i dess omedelbara närhet. Med oundvikliga och extraordinära omständigheter avses till exempel allvarliga säkerhetsproblem som krig, terrorism, utbrott av allvarlig sjukdom eller naturkatastrofer. Resenären har i sådana fall rätt att säga upp avtalet utan att betala någon avbeställningsavgift. Om arrangören säger upp avtalet i enlighet med denna punkt har resenären inte rätt till skadestånd. Resenären har i sådana fall rätt till full återbetalning på det sätt som följer av 5.3.2.

5.4.2 Resenären har inte rätt att säga upp avtalet om de oundvikliga och extraordinära händelserna var allmänt kända vid tidpunkten när avtalet ingicks.

5.4.3 För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas. En gällande avrådan från UD ska alltid anses utgöra grund för uppsägning.

## **6. ARRANGÖRENS ANSVAR FÖR PAKETRESANS GENOMFÖRANDE**

### **6.1 Bristande genomförande**

Om en resetjänst inte genomförs enligt avtalet ska arrangören avhjälpa felet inom skälig tid. Arrangören är dock inte skyldig att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpandet skulle medföra oproportionerliga kostnader. Om arrangören inte avhjälper felet kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

### **6.2 Väsentliga fel**

6.2.1 Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, ska arrangören om möjligt ordna likvärdiga eller minst likvärdiga alternativ utan extra kostnad för resenären. Kan arrangören inte erbjuda detta, får arrangören erbjuda alternativ av lägre kvalitet i förening med skäligt prisavdrag. Resenären får endast avvisa sådana alternativ om dessa inte kan anses vara jämförbara med dem som skulle tillhandahållits enligt avtalet eller om erbjudet prisavdrag inte kan anses vara skäligt.



- 6.2.2 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.
- 6.2.3 Vid fel som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan och som arrangören inte har avhjälpt inom skälig tid får resenären säga upp avtalet och kan även ha rätt till prisavdrag och skadestånd.
- 6.2.4 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., eller om resenären har sagt upp avtalet enligt 6.2.3 har resenären rätt till likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad om paketresan innefattar transport och resenären befinner sig på resmålet.

## 7. OM PRISAVDRAG OCH SKADESTÅND

- 7.1 Prisavdrag utgår inte om arrangören kan visa att felet beror på resenären.
- 7.2 Resenären har inte rätt till skadestånd om arrangören visar att felet beror på resenären eller på tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänster som ingår i paketresan, eller om felet beror på oundvikliga och extraordinära händelser.
- 7.3 Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt dessa resevillkor endast om också den som arrangören har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led.
- 7.4 Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättas om att resan ställts in.  
Meddelande om att en resa ställs in ska lämnas senast
- 20 dagar före avresa om resan varar längre än 6 dagar
  - 7 dagar före avresa om resan varar mellan 2 och 6 dagar
  - 48 timmar innan avresa om resan varar kortare än 2 dagar
- 7.5 Skadestånd enligt dessa villkor omfattar ersättning för ren förmögenhetsskada, personskada och sakskada. Resenären är skyldig att i möjligaste mån begränsa skadan.
- 7.6 Om inte annan begränsning följer av paketreselagen eller annan tvingande lagstiftning är arrangörens ansvar för skada begränsad till tre gånger paketresans pris. Denna begränsning gäller dock inte vid personskada eller vid skada som orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet.
- 7.6.1 Resans genomförande: QT fritar sig helt från ansvar för skada som drabbar resenär vid försening av anslutningsresa eller försening vid hemresa, vilket förorsakar att resenären missar anslutning. QT ansvarar inte för förlorat/stulet bagage. Därför är det viktigt att varje enskild resenär innehar en komplett reseförsäkring. Reseförsäkring kan tecknas via bokningspersonal på QT. Varje resenär är personligt ansvarig för sitt bagage vid, i och urlastningar.**

## 8. REKLAMATION

- 8.1 Resenären får endast åberopa fel i de avtalade tjänsterna om denne inom skälig tid efter det att



denne märkt eller borde ha märkt felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta ska ske snarast och om möjligt på resmålet. Vid fastställande av eventuellt prisavdrag eller ersättning för skador beaktas den tidpunkt då resenären reklamerat om ett sådant meddelande hade inneburit att arrangören kunde ha avhjälpt felet.

**8.1.1 Reklamation som ej anmälts & åtgärdats på resmålet skall skriftligen skickas till QT senast en månad efter hemkomst.**

**8.2** Utan hinder av punkt 8.1 får resenären åberopa fel om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

## 9. RESENÄRENS ANSVAR UNDER RESAN

### 9.1 Arrangörens anvisningar

Resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören anlitar. Resenären är skyldig att respektera de ordningsregler som gäller för resan och på resmålet och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet utan att resenären har rätt till ersättning eller återbetalning.

### 9.2 Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för eventuellt skadestånd i anledning av skada som resenären genom vårdslöshet vållar arrangören.

### 9.3 Resenärens ansvar för formaliteter

9.3.1 Resenären är själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som till exempel innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, och försäkring.

9.3.2 Resenären ska för samtliga i paketresan ingående transporttjänster ha avslutat check-in i enlighet med resplan eller annan anvisning från arrangören eller transportören.

9.3.3 Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter, till exempel hemtransport till följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

9.3.4 Resenären ansvarar för att ta del av information som tillhandahållits av arrangören.

### 9.4 Avvikande från arrangemanget

Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller dennes representant.

## 10. ARRANGÖRENS SKYLDIGHET ATT TILLHANDAHÅLLA ASSISTANS

Om resenären befinner sig i svårigheter under resan är arrangören skyldig att utan onödigt dröjsmål ge lämplig hjälp. Sådan hjälp kan till exempel vara information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt stöd. Arrangören har rätt att ta ut en skälig avgift för sådan hjälp om situationen orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet från resenärens sida.

## 11. SNÖGARANTI





**Snögaranti träder i kraft om mindre än 30 % av pisterna är öppna pga. snöbrist. Snögarantin gäller endast veckoresor. Eventuella merkostnader för liftkort omfattas ej. Då liftar stängs pga. storm, kraftigt snöfall, tekniskt fel eller force majeure, gäller inte snögarantin.**

**Om ovanstående inträffar gäller följande:**

- **Alternativ 1: Resenären genomför resan som planerat och vi erbjuder transport till alternativa och öppna liftområden.**
- **Alternativ 2: Resenärer bokar om sin resa till en annan vecka och mellanskillnad regleras.**

## 12. PUBLICERING

**QT reserverar sig för eventuella tryckfel i vårt PDF material/hemsida och förbehåller oss rätten att innan avtal träffas med resenären vidta ändringar i uppgifterna. Vi förbehåller oss också rätt att företa ändringar av de avtalsvillkor som gäller för resan. Vid sådana ändringar gäller bestämmelse i de allmänna resevillkoren.**

## 13. TVISTLÖSNING

Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet på egen hand. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, [www.arn.se](http://www.arn.se), eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>.

---

## QUALITY TRAVELS INTEGRITETSPOLICY

Vi på Quality Travel strävar alltid efter en hög nivå gällande dataskydd och respekt för våra kunders personliga integritet. Med denna policy vill vi informera dig om hur vi behandlar dina personuppgifter.

### 1. Vad är en personuppgift?

Personuppgifter är all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet. Det kan vara kontaktinformation, bilder, ljudupptagning, och även IP nummer i fall det kan kopplas till en fysisk person.

### 2. Insamling av information.

Personuppgifterna lämnar du själv i samband med beställning av resa eller nyhetsbrev, via telefon, besök hos oss, eller på vår hemsida. Behandling av personuppgifter är allt som sker med personuppgifterna. Exempelvis registrering, organisering, överflyttning och radering. Information som vi samlar in om dig som kund kan vara namn, personnummer, kontaktuppgifter, köpinformation.

### 3. Användning av information.

a. **Hantering av bokningar:** Mottagning av bokning, skicka bokningsbekräftelse, kommunikation kring bokning. Identifikation och ålderskontroll.

- Typ av personuppgifter:** Namn, adress, postnr, e-post, telefonnummer, födelsedata, kön, i vissa fall passnummer, nationalitet. Nödvändig information för genomförande av angenäm resa. Genom att du lämnar uppgifter om ditt hälsotillstånd, så som allergier, rörelsebegränsning m.m. samtycker du till att vi behandlar denna personuppgift i syfte att tillhandahålla den resa du beställt. Uppgifter om hälsotillstånd används aldrig för statistik, marknadsanalyser eller marknadsföring.
- Laglig grund:** För att kunna verkställa köpeavtalet/bokningen.
- Lagringsperiod:** 3 år efter slutförd resa eller 3 år efter senaste kontakt för kunder som ej beställt resa. Rensning sker varje månad eller på begäran från kund.

b. **Hantering av företagets juridiska förpliktelser:** Nödvändigt för uppfyllande av företagets juridiska skyldigheter enligt lagkrav. Skattelagstiftning, bokföringslagen, penningtvättslagen.

- Typ av personuppgifter:** Namn, personnummer, kontaktuppgifter, bankgiro, bank, kontonummer.



- ii. **Laglig grund:** Juridisk skyldighet. Krävs enligt lag.
  - iii. **Lagringsperiod:** 7 år.
- c. Hantering av erbjudanden, rabatter och förmåner:** Anpassning av nyheter, skapande av personliga erbjudanden, inspiration. Utvärdering, utveckling och förbättring av våra produkter och tjänster.
- i. **Typ av personuppgifter:** Namn, email, postnummer, ort, kön
  - ii. **Laglig grund:** Befogat intresse för båda parter för att skapa en sån bra kundservice som möjligt.
  - iii. **Lagringsperiod:** Rensning sker på begäran.
- d. Hantering av personaluppgifter:** Administration, lönehantering och marknadsföring.
- i. **Typ av personuppgifter:** Namn, adress, epost, födelsedata, telefon, bankkonto, personnummer, foton tagna på destination, videos tagna på destination.
  - ii. **Laglig grund:** Juridisk förpliktelse.
  - iii. **Lagringsperiod:** 7 år

#### 4. Ansvarig för personuppgifter vi samlar in.

Quality Travel of Scandinavia AB, org. nr 556783-8726, Storgatan 20, 352 31 Växjö är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter.

#### 5. Utlämnande till tredje part.

Quality Travel är de enda som äger den insamlade informationen. Vi kommer inte att sälja, utbyta, överföra eller dela vidare personlig information till utomstående parter. Detta inkluderar inte betrodd tredje part som hjälper oss att driva vår webbplats eller vårt företag, med kravet att dessa parter godkänner och står fast vid att informationen hålls konfidentiell. Se även punkt 8.

Beroende på var ditt resmål är beläget och vilka samarbetspartners som används kan dina personuppgifter komma att behandlas utanför EU och EES. Även om slutmålet för en resa är inom EU/EES kan tex transportbolag och hotell vara baserade utanför EU/EES. Endast den information som behövs för genomförande av resan och andra tjänster lämnas till samarbetspartners.

#### 6. Informationsskydd.

Vi vidtar olika säkerhetsåtgärder för att skydda dina personliga uppgifter. Inloggning med automatisk utloggning vid inaktivitet, SSL kryptering, säkerhetsscanning av system, antivirusprogram på alla datorer som används för inloggning.

#### 7. Hur länge sparar vi dina personuppgifter?

Vi sparar aldrig dina personuppgifter längre än vad som är nödvändigt för respektive ändamål.

#### 8. Vilka kan vi komma att dela dina personuppgifter med?

I fall att det är nödvändigt för att vi skall kunna erbjuda våra tjänster delar vi dina personuppgifter med s.k. personuppgiftsbiträden. Detta är ett företag som behandlar informationen för vår räkning och enligt våra instruktioner. Detta gäller tex transferföretag, hotell, flygbolag, IT-tjänster för att kunna driva vår bokningssajt. Vi har skriftliga avtal med alla personuppgiftsbiträden genom vilka de garanterar säkerheten för de personuppgifter som behandlas.

#### 9. Vad har du för rättigheter?

Du kan med ditt lösenord och e-post logga in på Min Sida och se personuppgifter vi lagrar om dig och dina resor. Du kan även där rätta och uppdatera uppgifter. Du kan även kontakta oss med begäran om att få tillgång till den registrerade information vi har om dig, vilket vi kommer att lämna inom en månad. Du kan begära radering av personuppgifter vi behandlar gällande dig om uppgifterna inte längre är nödvändiga för de ändamål för vilka de har samlats in. Du har rätt att säga upp direktmarknadsföring så som nyhetsbrev ...etc. Observera att vi kan ha rätt att neka din begäran i fall det finns legala skyldigheter som hindrar oss från att omedelbart radera vissa personuppgifter. Dessa åligganden kommer från bokföringslagstiftning, bank och penningtvättslagstiftning,



skattelagstiftning och konsumenträttslagstiftning.

#### 10. Vad är en cookie och hur använder vi oss av cookies.

Cookies är en liten textfil bestående av siffror och bokstäver från vår webbserver och sparas på din webbläsare och enhet. Vi använder dessa för att förbättra de tjänster vi erbjuder.

En cookie, även kallad kaka, är någonting som webbplatser använder för att hämta information om användaren som besöker sidan. En cookie kan vara en textbaserad datafil som lagras på användarens dator eller på webbplatsens webbserver, även kallad persistent cookie. En cookie kan även vara information som lagras temporärt i användarens dators arbetsminne som sedan försvinner när webbläsaren stängs, en s.k session cookie eller non-persistent cookie.

På Quality Travels webbplats används Non-Persistent, Persistent och Third Party cookies.

##### *Non-Persistent cookies*

På Quality Travels webbplats används session cookies. Session cookies används i kontaktformulären för att spåra var användaren kom ifrån innan kontaktformuläret skickades. Session cookies används också i länkar och i navigationsmenyerna för att spåra var användaren befinner sig i strukturen för att sedan visuellt kunna förmedla positionen för användaren.

##### *Persistent cookies*

På Quality Travels webbplats används en persistent cookie som lagras på användarens dator när en agent är inloggad, i syfte att spåra vad agenten har bokat.

##### *Third-party cookies*

På Quality Travels webbplats används externa tredjepartstjänster, så som Google Analytic (analysverktyg för webbplatsen), som ett hjälpmedel för att få statistik över användaren som besöker sidan (så som IP-adress) och hur besökare använder webbplatsen.

Du kan själv styra nyttjandet av cookies genom att ändra inställningarna på din webbläsare eller din enhet.

#### 11. Nyhetsbrev prenumeration

Vi använder oss av den e-postadress du har försett oss för att skicka information och uppdatering gällande nyheter och erbjudanden. Om du inte längre vill motta våra nyhetsbrev så kan du avsluta din prenumeration. Denna information finner du längst ner i varje nyhetsbrev.

## FÖRKÖPSINFORMATION PAKETRESOR

– Centrala rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302

BILAGA I

Del B

De kombinerade resetjänster du erbjuds utgör en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302.

Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som gäller för paketresor. Företag(en) Quality Travel of Scandinavia AB kommer att ansvara fullt ut för att paketresan som helhet fullgörs korrekt.

Dessutom har företag(en) Quality Travel of Scandinavia AB, enligt lag, ett skydd för att återbetala dina betalningar och, när transport ingår i paketresan, säkerställa din hemtransport om det eller de hamnar på obestånd.



- Resenärer kommer att få all väsentlig information om paketresan innan de ingår paketreseavtalet.
- Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs korrekt.
- Resenärerna får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt där de kan komma i kontakt med arrangören eller resebyrån.
- Resenärer får överlåta paketresan till en annan person, med skäligt varsel och eventuellt mot en extra kostnad.
- Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (till exempel bränslepriser), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt i alla händelser senast 20 dagar före paketresans början. Om priset höjs med mer än 8 % av priset på paketresan får resenären säga upp avtalet. Om arrangören förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.
- Resenärer kan säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon annan av paketresans väsentliga delar än priset ändras avsevärt. Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har resenärerna rätt till återbetalning och ersättning, i förekommande fall.
- Resenärer kan under exceptionella omständigheter säga upp avtalet före paketresans början utan att betala en avbokningsavgift, till exempel vid allvarliga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt skulle påverka paketresan.
- Dessutom kan resenärer när som helst före paketresans början säga upp avtalet mot en skälig och motiverad avbokningsavgift.
- Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt avtalet efter paketresans början måste lämpliga alternativa arrangemang erbjudas utan extra kostnad. Resenärer får säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift om tjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet och detta väsentligen inverkar på paketresans fullgörande och arrangören inte avhjälpel problemet.
- Resenärer har också rätt till en prissänkning och/eller en ersättning för skada om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt.
- Arrangören måste tillhandahålla stöd om en resenär befinner sig i svårigheter.
- Om arrangören eller, i vissa medlemsstater, återförsäljaren hamnar på obestånd kommer betalningarna att återbetalas. Om arrangören eller, i tillämpliga fall, återförsäljaren hamnar på obestånd efter paketresans början och om transport ingår i paketresan, säkras resenärernas hemtransport. Quality Travel of Scandinavia AB har tecknat skydd vid obestånd hos Vector Nordic AB. Box 55545. 10204 Stockholm, +46 8 762 68 70. Resenärer får kontakta denna enhet eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten Kammarkollegiet, Birger Jarlsgatan 16, 114 34 Stockholm, 08-700 08 00, [registratur@kammarkollegiet.se](mailto:registratur@kammarkollegiet.se) om tjänster inte tillhandahålls till följd av Quality Travel of Scandinavia AB's obestånd.

# Certificate



QualityTravel  
Andorra Experten

Quality Travel offers the offset  
regarding the  
CO<sub>2</sub>-emissions from your flight.

In doing so, you give households in developing countries access to sustainable energy. Quality Travel supports three projects; cookstoves & biogas in Africa and wind energy in India.



This will lead to lower CO<sub>2</sub> emissions,  
while at the same time improving the lives of local people.



René Toet  
Managing Director GreenSeat

01-01-2019, Utrecht



**greenseat**  
you make it happen