

BESTILLINGSBETINGELSER

pakkereiseloven

Her følger Hurtigruten ASAs betingelser for reiser med Hurtigruten. Vi ber deg vennligst lese betingelsene nøye da disse vil være bindende for din reisebestilling.

Alminnelige vilkår for Pakkereiser 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 gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Pakkereiseloven. Kunder som ellers ville falt inn under definisjonen for pakkereiser, men som reiser helt eller i det vesentlige i forbindelse med forretningsdrift, forskning eller profesjonelle konkurranser, faller likevel ikke inn under definisjonen i pakkereiseloven. Reiser som ikke defineres som en pakkereise følger sjølovens bestemmelser, se egne vilkår.

1. KONTRAKT

Din kontraktspartner er Hurtigruten ASA. Kontrakten er å anse som bindende idet du eller ditt reisebyrå ber Hurtigruten om å bekrefte bestillingen. Hurtigruten ASA er da ansvarlig for å levere de produkter/arrangementer du har bestilt, samtidig som du blir økonomisk ansvarlig for bestillingen. I det øyeblikk du gjør en bestilling, bekrefter du samtidig at du har myndighet til å akseptere på vegne av deg selv og eventuelt reisefølge. Du aksepterer ansvar for at innbetaling skjer til Hurtigruten for samtlige reisende i ditt følge.

Du er selv ansvarlig for å påse at reservasjonen er i samsvar med bestilling. Som bestiller plikter du også å tilse at navn på alle dokumenter er korrekt i henhold til pass for alle reisende i ditt følge. Du vil også være ansvarlig for at samtlige i ditt reisefølge blir holdt fullt informert om hva som er bestilt og om eventuelle endringer. Dersom du bestiller din reise via en agent/reisebyrå, skal all kommunikasjon foregå via agenten/reisebyrået. Merk at reisebyrå/agenter kan ha tilleggsvilkår som du vil være bundet av, ved bestilling av reiser via dem. Oppgi alltid ditt bestillingsnummer ved henvendelser til Hurtigruten ASA. Innbetalinger som foretas til agent/reisebyrå blir alltid mottatt på vegne av Hurtigruten ASA.

2. GARANTI

Hurtigruten ASA stiller til enhver tid den lovbestemte garanti for pakkereiser til: Reisegarantifondet, Postboks 227, N-4001 Stavanger



3. BETALING

Når du har bedt Hurtigruten om å bekrefte din bestilling forfaller reisen til betaling som følgende:

A. Dersom bestillingen foretas mer enn 60 dager før avreise belastes et depositum på 10 % av reisens totale kostnad. Reisens fulle pris må være innbetalt senest 60 dager før avreise.

B. Ved bestilling mindre enn 60 dager før avreise, forfaller reisens fulle pris umiddelbart.

C. Hvis reisen ikke betales ved forfall, forbeholder Hurtigruten seg retten til å kansellere bestillingen, beholde innbetalt depositum og kreve avbestillingsgebyr i henhold til avbestillingsregler gitt i pkt 6. Reisedokumenter vil bli utsendt straks Hurtigruten ASA har mottatt din innbetaling, normalt senest 30 dager før avreise.

D. Ved bestilling på vår hjemmeside vil alle reservasjoner med en totalsum på under 10.000 NOK måtte betales ved bestilling.

OBS! Ved spesialkampanjer forfaller totalfaktura for reisen umiddelbart etter bestilling.

Dersom du ikke betaler med kort, men ønsker tilsendt faktura, beregnes kr 50,- i fakturagebyr.

4. PRISER

Alle priser i denne brosjyren er oppgitt per person og angitt i følgende valuta: NOK. Korrekt pris på reisen oppgis før bestillingen bekreftes. Hurtigruten ASA forbeholder seg retten til å endre prisene, dog slik at ingen endringer vil bli gjort mindre enn 30 dager før avreise. Prisforhøyelse kan kun skje som følge av endringer i transportomkostninger, skatter, avgifter, gebyrer eller evt. valutakurser som er oppgitt. Ved prisforhøyelse som medfører en økning på mer enn 10 % vil du ha rett til vederlagsfritt å avbestille din reise, med full refusjonsrett av alle innbetalte beløp. Dersom du ønsker å avbestille som nevnt her må melding om dette være mottatt av Hurtigruten senest 14 dager etter faktura dato for ny faktura som viser prisøkningen. Merk at arrangementer som er del av reisen ikke alltid er kjøpt i lokal valuta og vil dermed ikke få tilsvarende endringer som får betydning på prisen.

5. ENDRINGER AV NAVN / KUNDE I BESTILLING

Dersom du ønsker å endre din reise etter at vi har bekreftet, vil vi gjøre vårt ytterste for å oppfylle dette. Vi ber om forståelse for at dette ikke alltid er mulig. Forespørsel om endringer skal fortrinnsvis sendes skriftlig til Hurtigruten ASA, eller pr e-post til: booking@hurtigruten.com.

Kunden har rett til å overdra reisen til en person som oppfyller alle vilkårene i avtalen dersom han selv er forhindret fra å delta. Den som overdrar reisen og den som får reisen overdratt til seg vil være solidarisk ansvarlig for innbetaling av restbeløpet og evt. gebyrer og tilleggskostnader som følge av endringen.

Ønsker om endringer i bestillingen kan fremmes (selv etter at bekreftelsesfakturaen er utstedt) mot et administrasjonsgebyr pr. person pr. endring. Ekstrakostnader som kan oppstå som en konsekvens av endringen vil bli belastet passasjerens.

Dersom du endrer din bestilling mer enn 35 dager før avreise: NOK 300, samt eventuelle tilleggs-kostnader som Hurtigruten pådrar seg for å utføre endringen.

Endringer ved mindre enn 35 dager før avreise: Avbestillingsgebyr (10%) samt endregebyr, NOK 300. Det er ikke mulig å endre en eksisterende booking til et spesialtilbud.

6. AVBESTILLING

Du eller noen i ditt reisefølge har til enhver tid rett til å avbestille reisen mot gebyr. Alle avbestillinger må gjøres skriftlig av den som har bestilt reisen. Avbestillingsdato er den dato Hurtigruten mottar avbestillingen.

Avbestillingsomkostninger avregnes etter følgende satser:

For individuelt reisende:

Dager før avreise: Avbestillingsgebyr i prosent av reisens totale pris.

Mer enn 60 dager før: Gebyr tilsvarende innbetalt depositum

60-42 dager før 30%

41-28 dager før 60%

27-14 dager før 90%

Mindre enn 14 dager før 100%

For Grupper:

Norskekysten, voyage

Mer enn 90 dager: Ingen gebyr

89-30 dager: 50%

Mindre enn 30 dager: 100%

Norskekysten, kortere reise, inntil 5 døgn / short voyage.

Mer enn 60 dager før avreise: Ingen gebyr

59-30 dager: 50%

Mindre enn 30 dager: 100%

Norskekysten, lokal transport, inntil 18 timer

Mer enn 30 dager før avreise: Ingen gebyr

29-14 dager: 50%

Mindre enn 14 dager: 100%

Deksgrupper:

Mer enn 30 dager: Ingen gebyr

29-14 dager: 50%

Mindre enn 14 dager: 100%

På turer med forhåndsbetalte flybilletter, vil flyselskapets bestillings- og avbestillingsregler kunne gjøres gjeldende. Pris for eventuelle forsikringer vil komme i tillegg til avtalt pris for reisen. Det samme gjelder for eventuelle tilslutningsreiser hvor disse ikke er en del av selve reisen.

Ved avbestilling av en eller flere personer i samme lugar, forbeholder Hurtigruten seg retten til å endre lugartildeling for gjenstående person(er). Ved bytting til ny lugar endres prisen tilsvarende. NB: For rundreisen kan det ikke foretas endringer i reiseruten etter at reisen er påbegynt.

Dersom kundens bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger på rabatter knyttet til deltagerantallet, vil grunnlaget for slike rabatter eller avslag falle bort dersom noen i reisefølget avbestiller. Ved slik partiell avbestilling vil Hurtigruten ASA refundere den andel av den avtalte/betalte pris til den/de som avbestiller, samt kreve inn eventuell merpris som følge av bortfall av rabatter knyttet til antall reisende. Den som av kansellerer må betale avbestillingsgebyr.

Hvis du må avbestille din reise av årsaker som dekkes av din forsikring må du selv søke ditt forsikringsselskap om refusjon av avbestillings-gebyret. Forsikringspremie refunderes ikke.

Agenter og turoperatører henvises til Agentavtaler.

7. KANSELLERING/ENDRING AV HURTIGRUTEN ASA

Hurtigruten forbeholder oss retten til når som helst å endre opplysninger og korrigere eventuelle feil i denne brosjyren eller i fakturaer. Dersom endringer er blitt foretatt før du har gjort din bestilling, plikter vi å opplyse om slike før vi bekrefter plass. Hurtigruten forbeholder oss retten i noen tilfeller til å kansellere din reise dersom et forutsatt minimumsantall deltakere ikke er oppnådd. Dette kan skje selv etter reisebekreftelser er utstedt, dog ikke senere enn 8 uker før avreise, med unntak av Force Majeure.

Hurtigruten ASA kan kansellere eller endre en reise uten erstatningsansvar forutsatt at vi kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor vår kontroll og som vi med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som hverken Hurtigruten ASA selv eller noen vi er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av.

8. REKLAMASJONER

Dersom den reisende mener å ha grunn til å klage på arrangementet, må forholdet påvises underveis for reiseleder, skipsmannskap, representanter for hotell/ leiebilselskap, flyselskap e.l. som vil søke å rette

eventuelle feil. Du er også forpliktet til å minimere ditt tap så langt det lar seg gjøre. Dersom hendelsen ikke lar seg utbedre på stedet kan du sende inn en skriftlig klage. Eventuell skriftlig klage må fremsettes til reisebyrå hvor reisen er kjøpt eller til Hurtigruten ASA senest 4 uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen. Klagen må inneholde informasjon om reservasjonsnummer, beskrivelse av hendelsen samt krav som fremsettes.

9. VÅRT ANSVAR OVERFOR DEG

Vi begrenser ansvar for skader du eller noen i reisefølget ditt måtte bli påført i henhold til det som følger av relevante internasjonale konvensjoner herunder krav knyttet til dødsfall, personskade, forsinkelse for passasjerer og tap, skade på og forsinket bagasje. Enhver sak med utgangspunkt i luft- eller sjøtransport må anlegges innenfor toårsfristen som er fastsatt av Warszawa- og Montreal-konvensjonene eller Atenkonvensjonen, alt etter hva som er aktuelt. Rettslige skritt i forbindelse med krav som det ikke er angitt foreldelsesfrist for i internasjonale konvensjoner eller er angitt i Sjøloven, må tas innen ett år fra du går i land eller skulle ha gått i land. Transport av passasjerer, bagasje og kjøretøyer er underlagt bestemmelsene i Lov av 24. juni 1994 nr. 39 om sjøfarten (sjøloven), med endringer, og pakkereiser er underlagt bestemmelsene i Lov av 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser (pakkereiseloven).

I henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 261/2004 har du under visse omstendigheter rett på refusjon og/eller kompensasjon fra flyselskapet ditt ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flyavgang, som du må forfølge flyselskapet for. Refusjon i slike tilfeller vil ikke automatisk gi deg rett til å få refundert noen av feriekostnadene dine fra Hurtigruten. I tilfeller hvor en forsinkelse kan medføre rett til å kansellere en flyging, vil dette dessuten ikke automatisk gi deg rett til å kansellere eller motta refusjon for eventuelle andre arrangementer, selv om de kan ha blitt avtalt i forbindelse med flygingen din.

10. SKADESLØSHET

Når du bestiller reisearrangementer hos Hurtigruten, påtar du deg ansvaret for at du og reisefølget ditt opptrer slik at det ikke er til sjenanse for andre medpassasjerer eller kan medføre sikkerhetsmessige eller praktiske problemer for arrangøren. Dersom dine handlinger eller forsømmelser påfører skade på eiendom i tilveiebringelsen av de kontraktfestede arrangementene, eller forårsaker forsinkelse eller omdirigering av en flyging eller andre transportmidler, samtykker du i å holde oss helt skadesløse mot eventuelle krav (herunder arbeids-honorarer og juridiske kostnader) som fremsettes mot oss av eller på vegne av eieren av slik eiendom eller flyoperatøren eller operatøren av andre transportmidler. Flykapteinen eller skipskapteinen har myndighet over flyet/skipet og passasjerene til enhver tid når de går eller befinner seg om bord. Det vil ikke være noe erstatningsansvar fra vår eller noen av leverandørenes side for eventuell refusjon, kompensasjon eller kostnader pådratt på denne måten. Videre skal vi ha rett til å få dekket alle kostnader som følge av hendelsen der passasjerer er involvert.

I en hvilken som helst havn eller på et hvilket som helst sted har vi rett til å nekte å ta om bord og rett til å landsette passasjerer, som ifølge skipets autoriserte personale kan bli nektet å gå i land på nye anløpssteder av lokale myndigheter, eller som kan lide av en smittsom eller infeksjøs sykdom, eller hvis nærvær kan være uheldig for passasjerenes eller mannskapets ve og vel. I tilfelle skipet eller enkeltpassasjerer er i karantene (passasjerer kan være nødt til å oppholde seg i lugaren eller som anvist av autorisert personale om bord dersom de eller en annen innkvartert person viser symptomer på slik sykdom eller kan bli ansett for å sette andre passasjerer i fare), har vi ikke erstatningsansvar for utgifter dette medfører, og i slike tilfeller som ovenfor vil det ikke være noen rett til refusjon eller kompensasjon, og vi har ikke noe erstatningsansvar for pådratte kostnader som følge av dette.

Alle passasjerer forsikrer om at de er skikket til å reise. Hurtigruten ASA forbeholder seg retten til å kreve at alle passasjerer kan dokumentere dette, og selskapet kan ikke påta seg erstatningsansvar for situasjoner som eventuelt oppstår som følge av at det ikke er blitt opplyst om en tilstand eller funksjonshemning som forelå på forhånd. Passasjerer med fysiske eller psykiske funksjonshemninger eller andre tilstander som kan kreve spesiell assistanse, f.eks. bruk av vanlig eller motorisert rullestol, eller førerhund e.l., må underrette oss skriftlig om dette før bestilling gjøres. Passasjerer som bruker

rullestol eller kan trenge spesiell assistanse, må ledsages av noen som kan assistere dem på land og til sjøs.

Dine spesifikke pass- og visakrav samt andre immigrasjonskrav er ditt eget ansvar og du må få avklart disse med de aktuelle ambassadene og/eller konsulatene. Vi påtar oss ikke noe ansvar i tilfelle du ikke kan reise på grunn av at du ikke oppfyller de nyeste kravene. Dersom du har gjort uavhengige reisearrangementer, er du ansvarlig for å gå om bord i skipet i god tid, uavhengig av eventuelle endringer i seilingstidspunkt og dato eller reiseruten. Vi kan ikke refundere penger som er betalt til oss, eller en tredjepart som opptrer på våre eller dine vegne, eller gi kompensasjon eller foreta andre utbetalinger når du, uansett grunn, ikke går om bord i skipet. Passasjerer som går i land, har selv ansvar for å gå om bord i skipet igjen før avgang fra havnen.

11. FORSIKRING

Vi anbefaler våre passasjerer og tegne avbestillingsforsikring i tilfelle sykdom og/eller reiseforsikring. Hurtigruten formidler slike forsikringer gjennom Europeiske Reiseforsikring. Du vil få tilbud om å kjøpe dette som tillegg ved kjøp av reiser hos oss.

12. BROSJYRE GYLDIGHET

Brosjyren ble publisert i mai 2014 og detaljer og priser som ligger i den er gyldige fra 1. januar 2015 til desember 2015, men kan være erstattet av etterfølgende brosjyrer. Vi tar forbehold om trykkfeil eller endringer i brosjyren. Endringer vil klart fremkomme før din reise blir bekreftet.

13. PERSONVERN

For å kunne behandle din reservasjon og kvalitetssikre leveransen har Hurtigruten ASA behov for en del basisinformasjon. Dette gjelder for eksempel navn, adresse, eventuelle spesielle behov / diettbehov etc. Vi tar alle forholdsregler for å sikre at slike opplysninger ikke skal kunne misbrukes. Likevel må vi om nødvendig gi informasjonen videre til andre under-leverandører som er involvert i dine reiseplaner. Dette gjelder for eksempel flyselskaper, skip, hoteller, transportselskaper etc. Informasjonen kan også bli gitt til kredittselskaper og offentlige myndigheter som toll / immigrasjon dersom dette er påkrevet. Vi vil aldri gi denne type informasjon til personer eller selskap som ikke er direkte ansvarlig for del(er) av din reise. Dette gjelder spesielt sensitiv informasjon som du gir til oss, slik som detaljer om eventuelle funksjonshemninger, spesiell diett eller religiøse behov. Dersom du ikke samtykker i at vi formidler slik informasjon, forbeholder vi oss retten til å måtte avvise din bestilling. Vær oppmerksom på at dersom du foretar din bestilling hos en av våre agenter/reisebyrå, er det agentens personvernsrutiner som vil være gjeldende. Hurtigruten er ikke ansvarlig for personvern i andre selskaper.

Hvis du ønsker å få en kopi av den personlige informasjonen vi har registrert om deg, er du velkommen til å ta kontakt.

Hurtigruten ASA kan i noen tilfeller også være interessert i å kontakte deg via post, e-post og / eller telefon med nyheter, informasjon, reisetilbud og evt. markedsundersøkelser. Hvis du ikke ønsker å bli kontaktet for slike formål ber vi deg melde fra til: salg@hurtigruten.com.

14. HOVEDKONTOR

Hurtigruten ASA,
Postboks 6144 Langnes, 9291 Tromsø

Siste versjon av våre betalingsbetingelser finner du på vår hjemmeside.

