

# Innehållsförteckning

1. AVTALET .....	2
2. PRIS OCH BETALNING .....	4
3. RESENÄRENS RÄTT TILL ÄNDRING OCH AVBESTÄLLNING .....	5
4. RESENÄRENS RÄTT ATT ÖVERLÅTA AVTALET.....	5
5. ÄNDRINGAR FÖRE AVRESAN .....	6
6. ARRANGÖRENS ANSVAR FÖR PAKETRESANS GENOMFÖRANDE.....	7
7. OM PRISAVDRAG OCH SKADESTÅND.....	8
8. REKLAMATION.....	8
9. RESENÄRENS ANSVAR UNDER RESAN.....	9
10. ARRANGÖRENS SKYLDIGHET ATT TILLHANDAHÅLLA ASSISTANS .....	9
11. TVISTLÖSNING .....	10
12. FÖRBEHÅLL OM ÄNDRINGAR .....	10
HANTERING AV PERSONUPPGIFTER.....	11

## 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.

### 1. AVTALET

*I avtalet ingår information om det aktuella researrangemanget som finns på Globetrotter.se, i katalog och i eventuell prislista, den bokningsbekräftelse som resenären får från Globetrotter och Standardformulär för paketreseavtal som bifogas till bokningsbekräftelsen och kan läsas på Globetrotter.se.*

*För kryssningar gäller förutom Globetrotters resevillkor även aktuellt rederis villkor.*

**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.

*Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning (bokningsbekräftelse) och resenären inom avtalad tid har betalat överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar.*

**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 Särskilt om resenärer under 18 år**

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.

*1.3.1 Barn under 18 år som reser med förälder med annat efternamn än barnet i passet måste kunna uppvisa personbevis som bevisar föräldraskap.*

*1.3.2 Vuxna som reser med barn under 18 år som de inte är vårdnadshavare till måste kunna uppvisa barnets pass (och eventuellt visum), en signerad bekräftelse av en av barnets vårdnadshavare om att barnet har tillåtelse att resa med denne person, en kopia av den vårdnadshavarens pass och barnets personbevis som visar föräldraskap.*

*Ett intyg som innehåller uttryckligt medgivande till att barnet kan få medicinsk behandling om det skulle uppstå en situation där en läkare anser att barnet behöver behandlas omedelbart ska kunna visas upp vid incheckning. Intygets signaturer ska vara bevittnade av Notarius Publicus.*

*Dessa regler gäller vid alla resor där ett barn reser utan vårdnadshavare, också när barnet reser med släktingar eller vänner. Alla dokument måste vara på engelska och ska tas med till incheckning på flygplatsen respektive hamnen på avresedagen. Kontakta Globetrotter för mer information.*

*1.3.3 För kryssningar och flygresor gäller rederiernas respektive flygbolagens villkor när gravida resenärer får delta i en resa. Kontakta Globetrotter för frågor om en specifik resa.*

**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.

*För kryssningar och resor med reguljärt flyg kan avgångstider komma att ändras med kort varsel.*

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

**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.

*Om rederiet tillämpar fasta sittningar vid måltider ska önskad måltidstid anges vid bokningstillfället. Önskemål kan inte garanteras.*

**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.

**1.10** Huvudresenären ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e-postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resenären.

**1.11** 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.

**1.12** 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.

*Resenären har inte rätt till återbetalning av outnyttjad resa eller outnyttjade delar av en resa.*

*Om det är möjligt att boka en tur-och-returreisa men enbart utnyttja hemresan, och resenären önskar använda denna möjlighet, måste detta noteras på bokningen vid bokningstillfället. Annars kommer resan att avbokas om utresan inte utnyttjas och ingen återbetalning kommer att ske.*

## 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.

*Om inget annat angetts ska kryssningar slutbetalas senast 60 dagar före avresan. Kryssning som bokas mindre än 60 dagar före avresa ska slutbetalas omedelbart vid bokningstillfället.*

*Andra resor än kryssningar ska slutbetalas senast 25 dagar före avresa om inget annat angetts.*

*Vid bokning av kryssningar, paketresor med reguljärflyg, och bokning av endast flyg gäller leverantörens villkor för betalningstidpunkt. Slutbetalning kan komma att krävas direkt vid bokning och tidpunkten för slutbetalning kan komma att ändras av leverantören med kort varsel.*

*Vid bokning av endast hotell eller hotellvistelse som en del av en reguljär paketresa gäller hotellets villkor för betalningstidpunkt. Slutbetalning kan komma att krävas direkt vid bokning.*

**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.

*För kryssningar gäller rederiets anmälningsavgift som varierar mellan olika rederier. Aktuell anmälningsavgift meddelas vid bokningstillfället.*

*För andra resor än kryssningar inom Europa är anmälningsavgiften 2000 kr per person.*

*För andra resor än kryssningar utanför Europa är anmälningsavgiften 4000 kr per person.*

*Anmälningsavgiften räknas som en delbetalning av totalpriset för resan.*

**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.

**2.6** 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.

*Om avtalet ändras av resenären, tex. Genom ändrad avreseort, avresedag eller reslängd, räknas det som en avbokning och en ny bokning enligt vid ombokningstillfället gällande pris. Ombokningsavgift tas ut i enlighet med gällande villkor för avbeställning. För resenär som tecknat avbeställningsförsäkring gäller försäkringens villkor.*

*För resor med reguljärt flyg kan namnändring göras om det tillåts av flygbolaget. Den administrativa kostnaden är 350 kr per person samt den kostnad som tas ut av respektive bolag. Kontakta Globetrotter för information om huruvida ändring är möjlig och avgiftens storlek*

**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.

**3.3** *Resenär som inte har tecknat avbeställningsförsäkring har rätt att avbeställa en resa enligt punkterna 3.4-3.6. För resenär som tecknat avbeställningsförsäkring gäller försäkringens villkor.*

*Ombokning räknas som avbeställning och bokning av ny resa.*

#### **3.4 Avbeställning av kryssningspaket och endast kryssning**

*För kryssningar gäller en expeditonsavgift på 500 kronor per person samt rederiets villkor för avbeställning och avgifter. Om flygresor med reguljärt flyg ingår i bokningen gäller flygbolagets villkor för avbeställning och återbetalning. Sådana resor är ofta inte återbetalningsbara. För bokning av hotell i anslutning till kryssning gäller hotellets villkor för avbeställning och återbetalning. Skatter och avgifter återbetalas aldrig. Kontakta Globetrotter för att få veta om avbeställning är möjlig och aktuella kostnader.*

#### **3.5 Avbeställning av paketresor och flygresor med reguljärt flyg**

*Vid avbeställning av paketresor och flygresor med reguljärt flyg ska resenären betala 350 kronor per biljett i avbokningsavgift. Därutöver gäller flygbolagets och eventuellt hotells villkor för avbeställning. Sådana resor är ofta inte återbetalningsbara. Skatter och avgifter återbetalas aldrig.*

#### **3.6 Avbeställning av bokning av endast hotell eller hyrbil**

*Vid avbeställning ska resenären betala 200 kronor per person i avbeställningsavgift. Därutöver gäller hotellets respektive biluthyrarens villkor för avbeställning.*

### 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.

*Paketresor och flygresor med reguljärt flyg kan endast överlåtas om detta tillåts av samtliga företag på bokningen (flygbolag, rederi och/eller hotell). För sådan överlåtelse gäller respektive företags villkor inklusive villkor gällande överlåtelseavgift.*

**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.

*Rederiet och fartygets kapten har rätt att avvika från den annonserade resrutten. Det kan innebära att utelämna hamnar eller anlöpa andra hamnar. Ingen kompensation utgår för sådana ändringar.*

### 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.

### 5.2.7 Globetrotters prisgaranti

*Globetrotters prisgaranti gäller alla resor så snart anmälningsavgiften är betald. Globetrotters*

*prisgaranti betyder att priset inte kommer att höjas på grund av valutaregleringar, devalveringar eller kostnadsökningar för bränsle. Garantin omfattar inte kostnadsökningar på grund av nya eller höjda skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan.*

*Vad gäller flygskatter är de baserade på dagsaktuell valutakurs och kan komma att ändras mellan bokning och slutbetalning, dvs det datum då biljetterna skrivs ut. Flygbolagen har rätt att kompensera sig för kostnadsökningar så länge flygbiljetten inte har slutbetalats och därmed skrivits ut. Om du väljer att betala priset för din flygbiljett i samband med att anmälningsavgiften betalas är priset garanterat.*

### **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 avhjälpan 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.

## 8. REKLAMATION

**8.1** Resenären får endast åberopa fel i de avtalade tjänsterna om denne inom skälig tid efter det att denne märkt eller bort märka 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.



**8.2** 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. *Det kan förekomma att rederier tillämpar särskilda krav för pass och visum, som en viss minsta giltighetstid för passet efter hemkomst (ofta 6 mån) eller passkrav även inom Europa. Kontakta Globetrotter för frågor om vad som gäller en enskild resa.*

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.

*På kryssningar ska resenären ha stigit ombord på fartyget senast 90 minuter innan planerad avgångstid eller enligt rederiets information och anvisningar.*

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.

**9.5** Om resenären helt eller delvis inte utnyttjar en bokad resa eller inte finner sig i tid, i enlighet med 9.3.2, bryter resenären sitt reseavtal. Resenären har inte rätt till återbetalning utnyttjad resa eller utnyttjade delar av en resa.

## 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 uppsåtligt eller av oaktsamhet från resenärens sida.

## 11. 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>.

## 12. FÖRBEHÅLL OM ÄNDRINGAR

*Vi förbehåller oss rätten att innan avtal träffas med resenären vidta ändringar av lämnade offerter och andra uppgifter och av de avtalsvillkor som gäller för resan. Vi reserverar oss för eventuella tryck- och korrekturfel.*

## HANTERING AV PERSONUPPGIFTER

Nedan finns en kort sammanfattning av de viktigaste delarna av vår personuppgiftspolicy. Du kan läsa vår fullständiga personuppgiftspolicy och cookiepolicy på [Ving.se](http://Ving.se)

### Personuppgiftsansvar och kontaktuppgifter

Globetrotters personuppgiftspolicy gäller för tjänster och produkter i vår verksamhet och delas med Ving i Sverige och Thomas Cook. Personuppgifter som samlas in av Globetrotter behandlas också av Thomas Cook Northern Europe AB och Ving Sverige AB. Du kan kontakta oss på [info@globetrotter.se](mailto:info@globetrotter.se). Har du direkta frågor om hur vi arbetar med personuppgifter kontakta gärna [DPO@ving.se](mailto:DPO@ving.se).

### Insamling och hantering av personuppgifter

Vi samlar in personuppgifter när någon kontaktar oss eller använder någon av våra tjänster. Vi samlar in förekommande fall även in personuppgifter rörande barn och andra resenärer i ett resesällskap. Vi kan komma att komplettera och uppdatera dina personuppgifter genom inhämtning från privata och offentliga register.

Vi använder dina personuppgifter för att fullgöra vårt avtal med dig, administration av din resa, kundvård, utveckling av tjänster och service och för att uppfylla lagkrav. Vi använder också dina personuppgifter för marknadsföring och personifiering och för utskick av information och kundundersökningar i samband med din resa.

Vi sparar alla de personuppgifter vi samlar in i vår kunddatabas i två (2) år. Med samtycke kan vi spara personuppgifter i upp till 10 år. Om du reklamerar inom två år från din senaste resa sparar vi samtliga dina uppgifter i tio år.

I förekommande fall lämnar vi personuppgifter till våra avtalspartners och IT-leverantörer som agerar som personuppgiftsbiträde. En del av våra samarbetspartners (t.ex. hotell och flygbolag) finns utanför EU/EES-området.

### Dina rättigheter

Du lämnar samtycke till vår hantering av personuppgifter i samband med att du använder våra tjänster på [globetrotter.se](http://globetrotter.se), vid kontakt med våra reserådgivare eller hos en resebyrå. Du har rätt att när som helst återkalla ditt samtycke, att få information om vilka personuppgifter vi har sparade om dig och rätt att begära att uppgifterna om dig ska raderas, kompletteras eller rättas. Du har också rätt att begära att behandlingen av dina personuppgifter begränsas till vissa ändamål.

Om du återkallar ditt samtycke kommer vi att radera de personuppgifter och upphöra med den behandling som omfattades av samtycket. Det kan förekomma att samma personuppgift behandlas både med stöd av samtycke och med stöd av att uppgiften är nödvändig eller med stöd av andra regler. Det innebär att även om du återkallar ditt samtycke och den behandling som grundas på samtycket upphör, kan personuppgiften ändå finnas kvar hos oss för andra ändamål.

### Cookies

För hantering av cookies gäller förutom vår personuppgiftspolicy också vår cookiepolicy.

### Om du vill klaga

Den som anser att ett företag bryter mot PUL eller annan integritetslagstiftning kan vända sig till Datainspektionen. Läs mer på [Datainspektionens webbplats](http://Datainspektionens webbplats).