

Allmänna resevillkor för UCPA Resor 2018–2019



De särskilda resevillkor som anges med kursiv stil är sådana villkor för UCPA Resor AB som kompletterar de allmänna resevillkoren i de delar de inte innehåller någon bestämmelse.

UCPA Resor, Vasagatan 5A, 411 24 Göteborg
tel 031-711 5054, info@ucpa.se, www.ucpa.se

1. Avtalet

1.1 Arrangören ansvarar gentemot resenären för vad denne har rätt att fordra till följd av avtalet. Ansvararet gäller även för sådana prestationer som ska fullgöras av någon annan än arrangören. Om återförsäljaren är part i avtalet, ansvarar han mot resenären på samma sätt som arrangören.

1.2 Uppgifter i arrangörens kataloger och webbplats är bindande för denne. En arrangör får dock ändra uppgifter i kataloger eller broschyrer innan avtal har träffats. Detta får dock endast ske om ett uttryckligt förbehåll om det har gjorts i katalogen eller webbplatsen och om resenären tydligt informeras om ändringarna.

1.3 Arrangören ska hålla resenären underrättad om frågor av betydelse för resenären som sammanhänger med avtalet.

1.3.1 Resenären ansvarar för att han kan nås för viktig information på de kontaktuppgifter han anger vid inbokningen.

1.4 Anslutningsresa ingår i avtalet endast om den säljs eller marknadsförs tillsammans med huvudarrangemanget för ett gemensamt pris eller för skilda priser som är knutna till varandra.

1.4.1 Som avrese- och ankomstort avses den avreseplats varifrån arrangörens buss/flyg avgår. Researrangören fritar sig helt ansvar för skada som drabbar resenär vid försening.

1.5 Avtalet är bindande för parterna när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning och resenären inom avtalad tid betalt överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar. Arrangören ska bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål.

1.5.1 Missförstånd kan ske vid muntliga beställningar/telefonbokningar. Det åligger därför resenären skyldighet att kontrollera alla uppgifter som står på bokningsbekräftelsen. Felaktigheter skall omedelbart påtalas. Muntliga beställningar skall för att kunna återopas av resenären vara skriftligt bekräftade.

2. Betalning av priset för resan

2.1 Resenären skall betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet.

2.2 Arrangören får inte kräva slutbetalning av resans pris tidigare än 40 dagar före avresan, om inte annat särskilt överenskommit.

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

2.3.1 UCPA Resor äger rätt att avboka resenär som ej erlagt anmälningsavgiften inom avtalad tid. Anmälningsavgiften är 600 kr per person om inget annat särskilt angivits. Vid bokning av resa med reguljärflygbiljetter utgörs anmälningsavgiften i vissa fall av den totala kostnaden för flygbiljetten och denna skall då betalas direkt vid bokningstillfället. Den aktuella anmälningsavgiften för resan framgår alltid vid bokningstillfället

2.4 Önskar resenären träffa avtal om avbeställningsskydd skall detta göras vid beställningen av resan. Avgift 195 kr per person. Avbeställningsskyddet gäller per aktivitetsvecka. Avgiften för avbeställningsskyddet erlägges samtidigt med anmälningsavgiften och kan inte läggas till i efterhand.

2.4.1 Vid ändring av påstigningsort efter att betalning skett och mellanskillnaden i pris understiger 100 SEK sker ingen återbetalning.

2.4.2 Utebliven slutbetalning är ej att likställa med avbeställning av resa.

2.4.3 Kvarstående belopp efter avbokning ska vara UCPA Resor tillhanda 21 dagar före avresa. Om avbokning sker tidigare än 21 dagar före avresa skall beloppet vara UCPA Resor tillhanda inom 3 dagar från avbokningstillfället, såvida inte annat överenskommit.

3. Resenärens rätt till avbeställning av resan

3.1 Resenären har rätt att avbeställa resan enligt följande. Vissa resor, markerade som specialresor på www.ucpa.se, är att beakta som specialresor.

3.1.1 Som specialresa räknas även av UCPA anordnade flygresor.

3.1.2 Avbeställning kan göras kostnadsfritt senast den sjunde dagen efter anmälan, under förutsättning att anmälningsavgiften ej är betald och att avbeställning görs senast 30 dagar före avresa respektive 45 dagar före avresa för specialresor.

3.1.3 Sker avbeställning av specialresa tidigare än 45 dagar före avresa skall resenären erlagga anmälningsavgift + eventuellt avbeställningsskydd.

3.1.4 Sker avbeställning av specialresa senare än 45 dagar, men tidigare än 30 dagar före avresa ska resenären erlagga 15 % av resans pris.

3.1.5 Sker avbeställning av resa tidigare än 30 dagar före avresa ska resenären erlagga anmälningsavgiften + eventuellt avbeställningsskydd.

3.1.6 Sker avbeställning av resa eller specialresa senare än 30 dagar, men tidigare än 21 dagar före avresan, ska resenären erlagga 25 % av resans pris.

3.1.7 Sker avbeställning av resa eller specialresa senare än 21 dagar, men tidigare än 14 dagar före avresan, ska resenären erlagga 50 % av resans pris.

3.1.8 Sker avbeställning av resa eller specialresa senare än 14 dagar, men tidigare än 7 dagar före avresan, ska resenären erlagga 75 % av resans pris.

3.1.9 Sker avbeställningen av resa eller specialresa inom 7 dagar före avresan ska resenären betala hela resans pris.

3.1.10 Sker ingen avbeställning och infinner sig ej resenären på för avresan angiven tid och plats eller saknar resenären för resan nödvändiga dokument, giltigt pass, nödvändiga aviseringar etc, äger UCPA Resor AB rätt att tillgodoräkna sig det totala priset för resan.

3.1.11 Varje ändring som företas av resenären är att betrakta som en avbeställning och en nybeställning. UCPA Resor AB äger rätt till erlagt anmälningsavgift till debitera en ombokningsavgift om 200 SEK, för administrativa merkostnader.

3.1.12 För resor med reguljärflyg gäller särskilda regler vid avbeställning. För reguljärflygbiljetter gäller att de inte är återbetalningsbara. Skatter och avgifter återbetalas aldrig.

Resenär som träffat avtal om avbeställningsskydd har rätt att avbeställa resan enligt följande:

3.2 Om resenären träffat avtal om avbeställningsskydd har resenären i fall som anges i punkt 3.2.1–3.2.3 rätt att avbeställa resan utan annan kostnad än den expeditionsavgift som framgår av arrangörens katalog eller broschyr. Expeditionsavgiften får uppgå till 5 % av resans pris dock högst 200 SEK. Vad resenären erlagt för avbeställningsskyddet ska inte återbetalas.

3.2.1 Om resenären eller dennes make/maka/sambo, resenärens eller dennes makes/makas eller sambos släkting i rakt upp- eller nedstigande led eller syskon eller person med vilken resenären gemensamt beställt resan före avresan men efter det att avtalet blivit bindande för resenären enligt punkt 1.5 drabbas av allvarlig sjukdom, försämrat sjukdomstillstånd eller olycksfall och denna händelse är av sådan art, att resenären inte rimligen kan genomföra resan.

3.2.2 Om en annan händelse drabbar resenären efter det att avtalet blivit bindande enligt punkt 1.5 och om händelsen är av så ingripande karaktär för resenären att det inte är rimligt att kräva att resenären ska genomföra resan. Resenären ska inte ha kunnat råda över händelsen och vare sig känt till eller bort känna till denna då resan beställdes. Sådana ingripande händelser är t.ex. brand i den egna bostaden, uppsägning etc.

3.2.2.1 Händelsen som beskrivs i 3.2.1 och 3.2.2 ska kunna styrkas skriftligen av berörd myndighet, försäkringsbolag eller arbetsgivare.

3.2.3 Avbokning får ske om person med vilken resenären gemensamt beställt resan (samma bokningsnummer) avbeställer sin resa med stöd av punkterna 3.2.1 eller 3.2.2 och det är oskäligt att resenären ska genomföra resan utan den andra personens sällskap.

3.2.4 Resenär som bokat gemensamt inkvartering med person som avbeställt resan med stöd av punkterna 3.2.1–3.2.3 ska erhålla inkvartering av samma standard som enligt avtalet eller likvärdigt hotell/änläggning, i rum/lägenhet som är storleksmässigt anpassad till det kvarstående antalet resenärer i sällskapet. Kvarstående resenärer ska vara berättigade att mot erläggande av det av arrangören uppgivna tillägget behålla det ursprungligen bokade inkvarteringsalternativet.

3.2.4.1 Tombäddstillägget är resans pris minus avdrag för transportkostnaden 1 000 kr.

3.2.4.2 Som 'resenärer som gemensamt beställt sin resa' betraktas de resenärer som bokat sin resa på gemensamt bokning eller olika bokningar med tilläggsinformation att de reser tillsammans.

3.3 Avbeställning ska göras omedelbart då hinder för resan uppkommer. Avbeställning som kommer arrangörerna tillhanda efter resans avgång accepteras ej. (Det på www.ucpa.se angivet avresedatum gäller.)

Grunden för avbeställningen skall på tillförlitligt sätt styrkas med läkar- och/eller släktskapsintyg.

3.3.1 Avbeställning skall göras till UCPA Resor AB per telefon 031-711 5054 senast kl 17 fredag före avresan (flyg samt egen transport). Avbeställning är giltig då arrangören skriftligen har bekräftat avbokningen.

3.3.2 Av resenären gjord avbeställning ska ha anses ägt rum vid den tidpunkt då meddelandet om avbeställningen kommit UCPA Resor AB tillhanda.

3.3.3 Avbeställning vid sjukdom/skada. I resans pris ingår ej avbeställningsskydd. Avbeställningen måste komma UCPA Resor AB tillhanda före avresa för att avbeställningsskyddet skall kunna träda i kraft. Behörig läkare ska skriftligen avråda resenären från att resa för att avbeställningen ska vara giltig. Läkarintyget ska för att beaktas vara UCPA Resor AB tillhanda senast 5 dagar efter avbeställningen. Läkarintygets giltighet förutsätter personligt besök. Intyg från försäkringskassan ej tillräckligt. Läkarintyget ska innehålla följande upplysningar:

1) Diagnos,

2) Datum för första undersökning/ behandling som ligger till grund för läkarens avrådande till resa. Läkarintyget ska vara utfärdat på brev papper med läkarens tjänstgöringsadress och telefonnummer samt med läkarens namnförtydligande genom stämpel. I läkarintyg ska framgå period för när resenär är förhindrad från deltagande genom angivna datum för konvalescens. Saknas tydlig diagnos är arrangören fri att ogiltigförklara läkarintyget.

3.4 Efter avbeställning ska belopp som resenären har tillgodo enligt ovan återbetalas utan dröjsmål, dock senast 14 dagar efter avbeställning.

3.5 Avbeställningsskydd täcker vid resa med reguljärflyg endast kostnaden för hotellboendet. Övriga kostnader för resan återbetalas ej.

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 har anlitat enligt gällande regler ska godta byte av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om sin avsikt.

4.2 När avtalet överläts är överlåtaren och förvärvaren solidariskt ansvariga gentemot den andra parten i avtalet för vad som återstår att betala för resan och för extra kostnader, dock högst 200 kronor, som kan uppkomma på grund av överlåtelsen.

5. Arrangörens ändringar före avresan och inställande av resan

5.1 Arrangörens rätt att ändra avtalsvillkoren

Arrangören får ändra avtalsvillkoren till resenärens nackdel endast om det framgår tydligt av avtalet att detta får ske. Priset får höjas endast om det dessutom av avtalet framgår tydligt hur det nya priset ska fastställas.

5.2 Resenärens rätt att frånträda avtalet

Resenären får frånträda avtalet, om arrangören förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han åtagit sig och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för resenären. Resenären får också frånträda avtalet om avtalsvillkoren ändras väsentligt till hans nackdel. Om arrangören avser att bryta avtalet, eller om han vill ändra avtalsvillkoren, ska han underrätta resenären snarast och därvid lämna besked om dennes rätt att frånträda avtalet enligt första stycket. Resenären ska inom skälig tid meddela arrangören eller återförsäljaren om han vill frånträda avtalet. Gör han inte det, förlorar han sin rätt att frånträda avtalet.

5.3 Resenärens rätt till ersättningsresa

Frånträder resenären avtalet enligt 5.2 har han rätt till annan paketresa som är av likvärdig eller högre kvalitet, om arrangören eller återförsäljaren kan erbjuda detta. Om resenären godtar en sämre ersättningsresa har han rätt till ersättning för prisskillnaden. Avstår resenären från sin rätt till ersättningsresa, eller kan en sådan resa inte erbjudas, ska han snarast få tillbaka vad han har betalat enligt avtalet. Bestämmelserna i första och andra styckena gäller också om arrangören ställer in resan utan att resenären är skyldig till det.

5.4 Resenärens rätt till skadestånd, arrangörens inställande av resa

I sådana fall som avses i 5.3 har resenären rätt till skadestånd från arrangören, om det är skäligt. Rätt skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte, om arrangören visar

- att färre personer än ett i avtalet minimiantal anmält sig till resan och resenären senast 14 dagar före avresan skriftligen underrättats om att resan ställts in (vid resor med en varaktighet av högst 5 dagar gäller att resenären ska underrättas senast 10 dagar före avresan), eller
- att resan inte kunnat genomföras på grund av ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följd denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Beror det på någon som arrangören har anlitat att resan har ställts in, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt första stycket 2 endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om orsaken är hänförlig till någon annan i ett tidigare led.

5.4.1 Minimiantalet anmälda resenärer för att bussresa eller anslutningsresa ska genomföras är 32 personer. Minimiantalet för flygresor är 30 personer från Stockholm, från Göteborg 10 personer

5.4.2 För telemarksgrupp krävs minst 10 personer. Om antalet anmälda understiger 10 personer kan vi inte garantera en ren telemarksgrupp, utan då åker ni i vanlig skidgrupp.

5.4.3 Ett minimiantal deltagare krävs för att resan ska genomföras. Gäller resor till Västindien och andra specialresor. Om denna typ av resa ställs in ska arrangören meddela resenären senast 2 dagar före avresan.

5.4.4 De på 'Faktura % biljett' angivna avresetiderna för buss kan komma att ändras efter det att bokning är bekräftad senast 21 dagar före avresa.

5.5 Ändring av priset

Priset får höjas endast på grund av kostnadsökningar som beror på:

- ändringar i transportkostnader,
- ändringar i skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan, eller

3. ändringar i växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan.

Rätt till prishöjning enligt 1 och 3 ovan föreligger endast om kostnadsökningen överstiger 60 SEK. Priset får inte höjas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.

Researrangören ska så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna. Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader tidigare än 20 dagar före den avtalade avresedagen, av motsvarande skäl, minskar. Vid kostnadsminskningar enligt 1 och 3 ovan ska priset sänkas endast om kostnadsminskningen överstiger 60 SEK.

5.5.1 Det pris som anges i bokningsbekräftelsen är garanterat när anmälningsavgiften är betald. Dvs UCPA Resor kommer inte att justera priset på resan enligt aktuell valutakurs innan avresa, varken minskning eller ökning. Garantin gäller dock ej ändring i skatter, tullar och avgifter avseende tjänster som ingår i resan (se punkt 5.5).

6. Arrangörens ändringar efter avresan, fel och brister

6.1 Uteblivna prestationer

Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, ska arrangören ordna lämpliga ersättningsarrangemang utan extra kostnad för resenären. Kan ersättningsarrangemang inte ordnas eller avisar resenären på godtagbara grunder sådana arrangemang, ska arrangören, om det är skäligt, utan extra kostnad för resenären tillhandahålla likvärdig transport tillbaka till platsen för avresan eller till någon annan ort som resenären godkänner. Innebär en förändring i avtalet enligt första eller andra stycket en försämring för resenären är han, om det är skäligt, berättigad till prisavdrag och skadestånd.

6.2 Andra fel och brister

Vid andra fel i de avtalade tjänsterna än sådana som avses i 6.1 har resenären rätt till prisavdrag och skadestånd, om inte felet beror på honom. Resenären har inte rätt till skadestånd, om arrangören visar att felet beror på ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följd denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt andra stycket endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led. Vid fel som har sin grund i omständigheter som beskrivs i andra eller tredje stycket ska arrangören genast ge resenären den hjälp som behövs.

6.3 Skadeståndets omfattning

Skadestånd enligt dessa villkor omfattar förutom ersättning för ren förmögenhetsskada, ersättning för personskada och sakskada. Skador som omfattas av bestämmelserna i sjölagen (1994:1009), luftfartslagen (1957:297), järnvägstrafiklagen (1985:192) eller lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik ersätts enligt de lagarna istället för enligt dessa villkor. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt de nämnda lagarna. Det åligger resenären att i möjligaste mån begränsa skadan.

7. Reklamation och avhjälpande

7.1 Resenären får inte åberopa fel i vad han har rätt att fordra till följd av avtalet, om han inte inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta bör om möjligt ske på resmålet.

7.1.1 Reklamationer ska skriftligen skickas, eller mejlas till UCPA resor senast 14 dagar efter avslutad resa.

7.2 Utan hinder av 7.1 får resenären åberopa fel, om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt värdeslöst eller i strid mot tro och heder.

7.3 Om resenären framför klagomål som inte är obefogade, ska arrangören eller dennes lokala representant genast vidta åtgärder för att finna en lämplig lösning.

8. Resenärens ansvar under resan

8.1 Arrangörens anvisningar m.m.

Resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören anlitat.

Resenären är skyldig att respektera de ordningsregler som gäller för resan och för transporten, hotell etc. och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet.

8.2 Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för skada som denne vållar arrangören genom försummelse, t.ex. genom att inte följa lämnade anvisningar eller föreskrifter. Det åligger resenären att ersätta skada som är lagligen grundad gentemot någon som arrangören anlitat för att medverka vid resans genomförande.

8.3 Pass, visum, hälsobestämmelser m.m.

Innan avtal sluts ska arrangören eller återförsäljaren på lämpligt sätt informera resenären om sådana hälsobestämmelser som blir tillämpliga under resan samt, i den mån det har betydelse för resenären, om vad som gäller i fråga om pass och visum för medborgare i stater inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet. Resenären är dock själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som t.ex. innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, försäkring. Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av bristerna i nämnda formaliteter, t.ex. hemtransport i följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

8.4 Avvikande från arrangemanget

Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller till dennes representant. Resenären ska senast 24 timmar före av arrangören uppgiven återresetid kontakta denne för kontroll av uppgifter om hemresan.

9. Tvistlösning

Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet genom förhandlingar. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol.

10. Bagage/resenärens personliga tillhörigheter

10.1 Bussresa. Vid resa med buss till Alperna får maximalt 1 resväska, 1 pjäxbag, 1 par skidor och 1 mindre handbagage medtagas. OBS: Endast 1 handbagage per passagerare. Överskrids angivet antal kollar har chauffören rätt att vägra ilastning. UCPA ansvarar ej för av resenären borttappad, kvarglömd eller på annat sätt förlorad tillhörighet. Varje resenär är personligen ansvarig för sitt bagage vid om-, i- och urlastningar samt under transport.

10.2 Flygbagage. Av flygtekniska skäl är bagagevikten inklusive handbagagevikt begränsad. Kostnad för övervikt debiteras direkt innan avresan på flygplatsen i enlighet med aktuellt flygbolags vid varje tillfälle gällande prislista.

I flygresan ingår ett bagage på 20 kg. Skidfrakt ingår ej om inget annat särskilt angivits.

10.2.1 Försenat, ej levererat eller skadat bagage. För det fall att av resenären avlämnat eller incheckat bagage försenas, ej levereras eller skadas skall resenären upprätta en rapport (vid flygresor en s.k. PIR-rapport) om det inträffade hos det för transporten ansvariga handlingsbolaget.

Lagstadgad garanti har ställts till Kommerskollegium.