

Bestämmelser gällande paketresa med SEM, Svenska Energimedicinska AB.

Bokning

1. Bokningen är bindande när anmälningsavgiften är inbetalad. Betalas inte anmälningsavgiften in i tid, avbokas resenären.

Avbeställning

1. Resenärens avbeställning av resa ska ske skriftligen.
2. Avbeställningskostnaden är alltid minst 500 kronor per resenär.
3. Villkor som gäller för paketresa där tjänster såsom t.ex. flyg- och evenemangsbiljetter, hotellogi m.m. ingår som inte går att avbeställa. I sådana fall ska resenären betala hela kostnaden för den eller de berörda tjänsterna.
4. Vid avbeställning tidigare än 40 dagar före avresa ska resenären betala 10 % av resans pris.
5. Vid avbeställning 40 till 15 dagar före avresa ska resenären betala 25 % av resans pris.
6. Vid avbeställning 14 dagar till 72 timmar före avresa ska resenären betala 50 % av resans pris.
7. Sker avbeställningen senare än 72 timmar före avresa ska resenären betala hela resans pris.

Lag (1992:1672) om paketresor

Innehåll

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag gäller paketresor som arrangörer, själva eller genom återförsäljare, säljer eller marknadsför.

2 § Med paketresa avses i lagen ett arrangemang som har utformats innan avtal träffas och som

1. består av transport och inkvartering eller någon av dessa tjänster i kombination med någon turisttjänst som utgör en inte oväsentlig del av arrangemanget och som inte är direkt knuten till transport eller inkvartering,
2. varar mer än 24 timmar eller inbegriper övernattnings samt
3. säljs eller marknadsförs för ett gemensamt pris eller för skilda priser som är knutna till varandra.

Lagen gäller även om olika tjänster som ingår i arrangemanget skall betalas var för sig. Med inkvartering avses i första stycket 1 logi som inte är att anse som enbart ett led i en transporttjänst.

När ordet resa eller avledning därav förekommer i lagen avses även arrangemang där transport inte ingår.

3 § I lagen avses med arrangör: den som annat än tillfälligtvis organiserar paketresor och säljer eller marknadsför dem direkt eller genom en

återförsäljare, återförsäljare: den som säljer eller marknadsför paketresor som organiseras av någon annan såsom arrangör,

resenär: den som själv eller genom någon annan förvärvar en paketresa,

avtal: den överenskommelse om en paketresa som träffas mellan å ena sidan resenären och å andra sidan arrangören och återförsäljaren eller en av dessa.

4 § Avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för resenären är utan verkan mot denne, om han förvärvar paketresan huvudsakligen för enskilt ändamål från en näringsidkare i dennes yrkesmässiga verksamhet. Information m. m.

5 § Kataloger och broschyrer som tillhandahålls resenärer skall innehålla tydlig och begriplig information om priset samt i förekommande fall om resmål, transporter, inkvartering, måltider, resplan, inresebestämmelser, betalningsvillkor och villkor om minsta antal resenärer för resan. Uppgifterna i kataloger och broschyrer är bindande för arrangören. Ändringar får dock göras innan avtal träffas, om ett uttryckligt förbehåll om det har gjorts i katalogen eller broschyren och om resenären tydligt informeras om ändringarna.

6 § Innan ett avtal sluts skall resenären på lämpligt sätt informeras 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. I god tid före resan skall resenären på lämpligt sätt få information om

1. transportarrangemang och försäkringsmöjligheter,
2. sådana uppgifter som gör det möjligt dels för resenären att komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren under resan, dels för anhöriga att komma i kontakt med resenären om denne är underårig.

7 § Arrangören ansvarar för att kataloger och broschyrer innehåller information enligt 5 § första stycket.

Arrangören och återförsäljaren ansvarar för att information lämnas enligt 6 §.

Om sådan information som avses i 5 och 6 §§ inte lämnas ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29-36 §§ om marknadsstörrningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen. *Lag (2008:494).*

Avtalet

8 § Arrangören skall se till att avtalet innehåller uttryckliga villkor om priset för resan och kostnader som kan tillkomma, betalningsvillkor och reklamationsfrister samt, beroende på vad som ingår i paketresan, om resmål, resplan, transporter, inkvartering, andra turisttjänster, särskilda önskemål från resenärens sida som godtagits och försäkringar. Alla avtalsvillkor

skall framgå av en skriftlig handling. Arrangören skall också se till att handlingen innehåller uppgifter som gör det möjligt att komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren under resan.

Innan avtal träffas skall resenären på lämpligt sätt få del av avtalsvillkor och information enligt första stycket. Han skall få ett eget exemplar av den skriftliga handlingen.

Andra stycket gäller inte när avtal träffas kort före avresan.

9 § Arrangören ansvarar gentemot resenären för vad denne har rätt att fordra till följd av avtalet. Ansvaret gäller även för sådana prestationer som skall fullgöras av någon annan än arrangören.

Om återförsäljaren är part i avtalet, ansvarar han mot resenären på samma sätt som arrangören.

Överlåtelse av resan

10 § Resenären får överlåta paketresan till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan, om han i skälig tid före avresan underrättar arrangören eller återförsäljaren om sin avsikt.

När resan överlåts enligt första stycket är överlåtaren och förvärvaren solidariskt ansvariga gentemot den andra parten i avtalet för vad som återstår att betala för resan och för extra kostnader som kan uppkomma på grund av överlåtelsen.

Ändringar före avresan, m. m.

11 § Avtalsvillkor får ändras 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 skall fastställas.

Priset får höjas endast på grund av

1. ändringar i transportkostnader,
2. ändringar i skatter, tullar eller avgifter avseende tjänster som ingår i resan, eller
3. ändringar i växelkurser som påverkar arrangörens kostnader för resan.

Priset får inte höjas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen. Ett avtalsvillkor om att priset kan ändras får inte vara ensidigt till resenärens nackdel.

12 § Resenären får frånträda avtalet, om arrangören förklarar att han inte kommer att fullgöra vad han har åtagit sig och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för resenären.

Resenären får också frånträda avtalet, om avtalsvillkoren ändras enligt 11 § och ändringen är väsentligt till hans nackdel.

Om arrangören avser att bryta avtalet, eller om han vill ändra avtalsvillkoren, skall han underrätta resenären snarast och därvid lämna besked om dennes rätt att frånträda avtalet enligt första stycket.

Resenären skall inom skälig tid meddela arrangören eller återförsäljaren om han vill frånträda avtalet. Gör han inte det, förlorar han sin rätt att frånträda avtalet.

13 § Frånträder resenären avtalet enligt 12 §, har han rätt till en 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, skall 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 skuld till det.

14 § I sådana fall som avses i 13 § har resenären rätt till skadestånd från arrangören, om det är skäligt.

Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte, om arrangören visar

1. att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättats om att resan ställts in, eller
2. 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 följderna 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.

Ändringar efter avresan, m. m.

15 § Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, skall arrangören ordna lämpliga ersättningsarrangemang utan extra kostnad för resenären.

Kan ersättningsarrangemang inte ordnas eller avvisar resenären på godtagbara grunder sådana arrangemang, skall 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 paketresan enligt första eller andra stycket en försämring för resenären är han, om det är skäligt, berättigad till prisavdrag och skadestånd.

16 § Vid andra fel i de avtalade tjänsterna än sådana som anges i 15 § 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 följderna 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 skall arrangören genast ge resenären den hjälp som behövs.

17 § Skadestånd enligt 15 och 16 §§ omfattar, förutom ersättning för ren förmögenhetsskada, ersättning för personskada och sakskada.

18 § Skador som omfattas av bestämmelserna i sjölagen (1994:1009), rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, lagen (2010:510) om lufttransporter, järnvägstrafiklagen (1985:192) eller lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik ersätts enligt de bestämmelserna i stället för enligt denna lag. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt de nämnda bestämmelserna. *Lag (2010:514)*.

19 § Resenären får inte åberopa fel som avses i 15 eller 16 §, om han inte inom skälig tid efter det att han märkt felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet.

Utan hinder av första stycket får resenären åberopa fel, om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

Resenärens skyldighet att reklamera enligt första stycket skall framgå tydligt av avtalet.

20 § Om resenären framför klagomål som inte är obefogade, skall arrangören eller hans lokala representant genast vidta åtgärder för att finna en lämplig lösning.

Tillsyn

21 § Konsumentverket utövar tillsyn över att denna lag följs.

Tillsynen skall utövas så att den inte vållar större kostnad eller olägenhet än som är nödvändigt.

22 § För tillsynen har Konsumentverket eller den som verket utser rätt att göra inspektioner hos arrangörer och återförsäljare och att ta del av alla handlingar som behövs för tillsynen. Arrangörer och återförsäljare skall lämna de upplysningar om verksamheten som begärs för tillsynen.

Om en arrangör eller en återförsäljare inte tillhandahåller handlingar eller lämnar upplysningar i ett sådant fall som avses i första stycket, får Konsumentverket förelägga arrangören eller återförsäljaren vid vite att fullgöra sin skyldighet.

23 § Om Konsumentverket enligt 22 § andra stycket har förelagt en arrangör eller en återförsäljare att tillhandahålla en handling, får beslutet överklagas hos allmän förvaltningsdomstol. Andra beslut av Konsumentverket enligt 22 § får inte överklagas.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten. *Lag (1995:99)*.

Övergångsbestämmelser

1992:1672

1. Denna lag träder i kraft den 1 januari 1993.

2. Bestämmelserna i 5 § första stycket gäller inte för kataloger eller broschyrer som har framställts före ikraftträdandet.

3. Uppgifter i kataloger eller broschyrer som har framställts före ikraftträdandet får ändras, även om det i katalogen eller broschyren inte har gjorts något sådant förbehåll som sägs i 5 § andra stycket

Konsumentverket

Paketreselagen skyddar dig när du åker på en paketresa. Lagen ger dig bland annat skydd mot ändringar i resan som arrangören gör före eller under resan.

Lagen gäller

Lagen gäller paketresor. Lagen är tvingande om du reser som privatperson. Det innebär att researrangören inte får ge dig sämre villkor än de som står i lagen.

För att resa ska räknas som en paketresa krävs att:

- resan består av transport och boende eller något av detta i kombination med en turisttjänst. Turisttjänsten måste utgöra en väsentlig del av arrangemanget och inte vara direkt knuten till transporten eller boendet. En turisttjänst kan till exempel vara ett teaterbesök, en fotbollsmatch eller en hyrbil
- resan varar i minst 24 timmar eller innehåller en övernattnig
- resan säljs till ett gemensamt pris eller för skilda priser som är knutna till varandra.

Kryssningar är också paketresor. Det beror på att du inte bara befinner dig i sovhytten under resan, utan har tillgång till fler utrymmen på båten.

Lagen gäller inte

Paketreselagen gäller inte:

- När du köper endast transport. Till exempel en flygresor.
- När du köper endast boende. Till exempel hyr en semesterstuga.
- När du köper resa med nattåg.
- När du köper resa med färja och boende i hytt.
- När du inte finns ett kundförhållande mellan dig och arrangören, till exempel

när en skola arrangerar en resa för sina elever.

- När du köper resa av en arrangör som bara säljer resa vid något enstaka tillfälle.

Information före resan

Resekataloger och broschyrer ska vara tydliga och begripliga. Det ska finnas information om pris, resmål, transporter, inkvartering, måltider, resplan, inresebestämmelser, betalningsvillkor och villkor om minsta antal resenärer för resan.

Arrangörer och återförsäljare ska innan du ingår avtal informera dig om

- hälsobestämmelser som är aktuella inför resan
- pass- och visumbestämmelser

I god tid före avresan ska du också få information om

- transportarrangemang och försäkringsmöjligheter
- hur du kan komma i kontakt med arrangören eller återförsäljaren under resan
- hur anhöriga kan komma i kontakt med dig om du är underårig, det vill säga under 18 år.

Om en arrangör eller återförsäljare inte lämnar denna information, eller om informationen är bristfällig, kan Konsumentverket tvinga dem att lämna informationen.

Ändrade villkor före avresan

Du får häva avtalet om arrangören förklarar att de inte kommer att uppfylla vad de har åtagit sig och om avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för dig.

Om arrangören avser att bryta avtalet eller vill ändra avtalsvillkoren, ska han eller hon underrätta dig snarast och lämna besked om din rätt att häva avtalet. Om du häver avtalet har du rätt till en annan paketresa som är likvärdig, eller av högre kvalitet om arrangören eller återförsäljaren kan erbjuda detta.

Om du godtar en sämre ersättningsresa, har du rätt till ersättning för prisskillnaden. Avstår du från din rätt till ersättningsresa eller om en sådan resa inte kan erbjudas, ska du snarast få pengarna tillbaka.

Om arrangörens avtalsbrott innebär en försämring för dig i förhållande till ditt ursprungliga avtal så har du även rätt till prisavdrag, om det är skäligt. Innebär ändringen i avtalet ett fel som medför en kostnad för dig har du rätt till skadestånd, om det är skäligt.

Ändrade villkor efter avresan

Om det efter din avresa skulle visa sig att någon del av paketresan inte kan genomföras, ska arrangören ordna ett lämpligt

ersättningsarrangemang utan extra kostnad. Till exempel en utflykt. Om du inte får något ersättningsarrangemang kan du begära ett prisavdrag från arrangören.

Det kan även uppstå andra fel på paketresan som innebär en försämring för dig. Då har du rätt till prisavdrag och ibland skadestånd. Men det krävs att du underrättar arrangören eller hans representant "inom skälig tid" efter att du upptäckte felet. Om du framför befogade klagomål under resan är arrangören eller den lokala representanten skyldiga att genast finna en lämplig lösning.

Fel efter avresa

Om det uppstår fel efter avresan som leder till en kostnad för dig har du rätt till skadestånd. Skadestånd betalas inte ut om felet ligger utanför arrangörens kontroll. Men det är upp till arrangören att i dessa fall bevisa att felet låg utanför dennes kontroll.

Arrangören måste också kunna visa att det inte gick, och inte borde ha gått, att förutse felet redan när avtalet träffades. Slutligen måste arrangören också visa att den inte hade kunnat undvika eller övervinna följderna av felet på ett skäligt sätt. Arrangören får inte skylla på sina underleverantörer. Till exempel hotell eller bussföretag. Om något är fel måste alltid arrangören ta sitt ansvar gentemot dig som resenär. Researrangören kan inte komma ifrån sitt ansvar enligt lagen genom att ta in en så kallad friskrivningsklausul i avtalet. Researrangörens avbeställningsvillkor avgör vad du har för möjligheter att avbeställa din resa. Men ibland kan du även ha avbeställningsskydd via din hemförsäkring eller via ditt konto- eller kreditkort.

Rätt att avbeställa

Du har alltid rätt att avbeställa din resa mot att du ersätter researrangören för de kostnader arrangören har haft på grund av din bokning. Ju närmare avresedatum du avbokar desto mindre pengar får du tillbaka. Om du avbokar nära avresan kan det hända att du inte får några pengar tillbaka alls. Reglerna för att avbeställa en resa ska finnas i researrangörens villkor. Läs igenom reglerna så att du vet vilka rättigheter och möjligheter du har.

Avbeställningsskydd

Ett avbeställningsskydd är ett slags försäkring som gör att du är bättre skyddad om du vill avbeställa din resa. Kontrollera om avbeställningsskydd ingår i din hemförsäkring. Om du betalar din resa med kredit- eller kontokort kan du eventuellt ha avbeställningsskydd den vägen också. Tänk även på att kontrollera vad som gäller för att kunna avbeställa en resa i just det skydd som du har. Om du inte redan har det extra skyddet kan du ofta köpa till det via researrangören om du vill.

