

## VILKÅR OG BETINGELSER for Hurtigruten købt gennem Norsk Rejsebureau

### Betingelser og vilkår for ekspeditionsrejser med afrejse t.o.m 31.03.20 og klassiske rejser langs den norske kyst med afrejse t.o.m 31.03.20

Almindelige vilkår for Pakkerejser, der købes hos norske rejsearrangører, er udformet i.h.t. Lov om Pakkerejser (Pakkereisloven) og Barne- og Familiedepartementets forskrifter til loven (Forskriftene) og supplerer bestemmelserne i loven og forskrifterne. Vilkårene gælder for pakkerejser, der falder ind under definitionen i Pakkereisloven. Kunder, der ellers ville være faldet ind under definitionen for pakkerejser, men som rejser helt eller i det væsentligste i forbindelse med forretningsdrift, forskning eller professionelle konkurrencer, falder alligevel ikke ind under definitionen i pakkereisloven. Rejser, der ikke defineres som en pakkerejse følger sølovens bestemmelser, se egne vilkår.

#### 1. Din kontrakt

Din kontraktpartner er Hurtigruten AS. Kontrakten er at anse som bindende, når du eller dit rejsebureau beder Hurtigruten om at bekræfte bestillingen. Hurtigruten AS er da ansvarlig for at levere de produkter/arrangementer, du har bestilt, og samtidig bliver du økonomisk ansvarlig for bestillingen. I det øjeblik, du bestiller, bekræfter du, at du har myndighed til at acceptere på vegne af dig selv og eventuelle rejseledsagere. Du accepterer at have ansvar for, at indbetaling sker til Hurtigruten for samtlige rejsende i dit følge. Du er selv ansvarlig for at påse, at reservationen er i overensstemmelse med bestillingen. Som bestiller har du også pligt til at kontrollere, at navne på alle dokumenter er korrekte i henhold til pas for alle rejsende i dit følge. Du er også ansvarlig for, at samtlige i dit rejsefølge holdes fuldt informeret om, hvad der er bestilt og om eventuelle ændringer. Dersom du bestiller din rejse via en agent/ et rejsebureau, skal al kommunikation foregå via agenten/rejsebureauet. Rejsebureauet/agenten kan have tillægsvilkår, som du vil være bundet af ved bestilling af rejser via dem. Opgiv altid dit bestillingsnummer ved henvendelser til Hurtigruten AS. Indbetalinger til agent/rejsebureau bliver altid modtaget på vegne af Hurtigruten AS.

#### 2. Garanti

Hurtigruten AS stiller til enhver tid den lovbestemte garanti for pakkerejser til: Rejsegarantifonden, Postboks 227, N-4001 Stavanger

#### 3. Betaling

Når du har modtaget bekræftelse på din bestilling, forfalder rejsen til betaling således:

- A. Dersom bestillingen foretages mere end 70 dage før afrejse, skal der betales et depositum på 25 % af rejsens totale pris, dog min. 1.000 DKK. Rejsens fulde pris skal være indbetalt senest 70 dage før afrejse. For ekspeditionsrejser med afrejse f.o.m. 01. april 2019 skal rejsens fulde pris være indbetalt 150 dage før afrejse.
- B. Ved bestilling mindre end 70 dage før afrejse, forfalder rejsens fulde pris umiddelbart. For ekspeditionsrejser med afrejse f.o.m. 01. april 2019 forfalder rejsens fulde pris ved bestilling mindre end 150 dage før afrejse.
- C. Hvis rejsen ikke betales ved forfald, forbeholder Norsk Rejsebureau/Hurtigruten sig retten til at annullere bestillingen, beholde indbetalt depositum og kræve afbestillingsgebyr i henhold til afbestillingsregler i punkt 6. Rejsedokumenter vil blive tilsendt straks, når Hurtigruten AS har modtaget din indbetaling, normalt senest 30 dage før afrejse.
- D. OBS! Ved specialkampagner forfalder totalfaktura for rejsen umiddelbart efter bestilling.

#### 4. Priser

Hurtigruten AS forbeholder sig ret til at ændre priserne, dog således at ingen ændringer sker mindre end 30 dage før afrejse. Prisforhøjelser kan kun ske som følge af ændringer i transportomkostninger, skatter, afgifter, gebyrer eller eventuelle stigninger i valutakurser. Ved prisforhøjelser, der medfører en forøgelse på mere end 10 %, har du ret til omkostningsfrit at afbestille din rejse med fuld ret til refusion af alle indbetalte beløb. Hvis du ønsker at afbestille som omtalt her, skal Hurtigruten have modtaget besked om dette senest 14 dage efter fakturadato for ny faktura, der viser prisstigningen. Arrangementer, der er en del af rejsen, er ikke altid købt i lokal valuta og vil dermed ikke få tilsvarende ændringer, der får betydning på prisen.

#### 5. Ændringer af navn / kunde i bestilling

Dersom du ønsker at ændre din rejse efter, at vi har bekræftet, vil vi gøre vores yderste for at opfylde ønsket. Vi beder om forståelse for, at det ikke altid er muligt. Ved forespørgsel om ændringer skal i kontakte Norsk Rejsebureau på +45 33124565 eller norsk@norskrejsebureau.dk. Kunden har ret til at overdrage rejsen til en person, der opfylder alle vilkårene i aftalen, dersom han selv er forhindret i at deltage. Den, der overdrager rejsen, og den, der får rejsen overdraget, vil være solidarisk ansvarlige for indbetaling af restbeløbet og eventuelle gebyrer og tillægsomkostninger som følge af ændringen. Ønsker om ændringer i bestillingen kan fremsættes (selv efter at bekræftelsesfakturaen er udstedt) mod et administrationsgebyr pr. person pr. ændring. Ekstraomkostninger, der kan opstå som en konsekvens af ændringen, skal betales af passageren. Hvis du ændrer din bestilling mere end 70 dage før afrejse: minimum 10% af rejsens fulde pris, samt eventuelle tillægsomkostninger som Norsk Rejsebureau opkræver for at udføre opgaven. Ændringer ved mindre end 70 dage før afrejse: Dette er ikke muligt uden gebyr op til 100%. **Det er ikke muligt at ændre en eksisterende booking til et specialtilbud.**

#### 6. Afbestilling

Du og andre i din rejsegruppe har til enhver tid ret til at afbestille rejsen mod gebyr. Alle afbestillinger skal gøres skriftligt af den, der har bestilt rejsen. Afbestillingsdato er den dato, Hurtigruten modtager afbestillingen.

Afbestillingsomkostninger afregnes efter følgende satser:

For individuelt rejsende:

#### Norges kyst og ekspeditionsrejser t.o.m 31. marts 2019

Mere end 70 dage før: Gebyr, der svarer til depositum.  
Dage før afrejse: Afbestillingsgebyr i procent af rejsens totale pris.  
70-42 dage før 30 %  
41-28 dage før 60 %  
Færre end 28 dage før 100 %

#### Norges kyst t.o.m 1. april 2019

Mere end 70 dage før: Gebyr, der svarer til depositum.  
Dage før afrejse: Afbestillingsgebyr i procent af rejsens totale pris.  
70-42 dage før 30 %  
41-28 dage før 60 %  
Færre end 28 dage før 100 %

#### Ekspeditionsrejser t.o.m 1. april 2019

Mere end 200 dage før 20%  
200-151 dage før 30%  
150-91 dage før 40%  
90-46 dage før 55%  
45-31 dage før 75%  
Færre end 31 dage før 100 %

På rejser med forhåndsbetalte flybilletter vil flyselskabets bestillings- og afbestillingsregler kunne gøres gældende. Pris for eventuelle forsikringer vil komme som tillæg til aftalt pris for rejsen. Det samme gælder eventuelle tilslutningsrejser, hvor disse ikke er en del af selve rejsen.

Ved afbestilling af en eller flere personer i samme kahyt forbeholder Hurtigruten sig ret til at ændre kahystildeling for øvrig(e) person(er). Ved bytte til anden kahyt ændres prisen tilsvarende. På rundrejser kan der ikke foretages ændringer af rejseruten efter, at rejsen er påbegyndt.

Dersom kundens bestilling omfatter flere, og den aftalte totalpris bygger på rabatter knyttet til deltagerantallet, vil grundlaget for rabatten bortfalde, dersom nogen i gruppen afbestiller. Ved sådan delvis afbestilling vil Hurtigruten AS refundere den andel af den aftalte/betalte pris til den/dem, der afbestiller, samt opkræve eventuel merpris som følge af bortfald af rabatter, der er knyttet til antal rejsende. Den, der afbestiller, skal betale afbestillingsgebyr.

Ved afbestilling af rejser, der er bestilt til kampagnepris, vil der komme et afbestillingsgebyr på 100 %, dersom andet ikke er aftalt.

Hvis du afbestiller din rejse af årsager, der dækkes af din forsikring, skal du selv søge dit forsikringselskab om refusion af afbestillings-gebyret. Forsikringspræmie refunderes ikke.

For grupper (minimum 10 personer):

For grupper på 10 personer eller flere er underlagt særlige gruppe vilkår. Disse vil blive annonceret ved booking.

#### 7. Aflysning/ændring fra Hurtigruten AS

Hurtigruten forbeholder sig ret til når som helst at ændre oplysninger og korrigere eventuelle fejl i salgsmateriale og fakturaer. Dersom ændringer er blevet foretaget, før du har bestilt, forpligter vi os til at oplyse om disse ændringer, inden vi bekræfter bestillingen. Hurtigruten forbeholder sig ret til i visse tilfælde at aflyse din rejse, dersom et forudsat minimumsantal deltagere ikke er opnået. Det kan ske selv efter, at rejsebekræftelser er udstedt, dog ikke senere end otte uger inden afrejse - med undtagelse af force majeure.

Hurtigruten AS kan annullere eller ændre en tur uden erstatningsansvar, såfremt vi kan bevise, at rejsen ikke kan gennemføres på grund af omstændigheder uden for vores kontrol, og som vi ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset, da aftalen blev underskrevet, herunder medicinsk evakuering/ ilandsetning af besætning eller passagerer, og som hverken Hurtigruten selv eller nogen, vi er ansvarlige for, kunne have undgået eller forhindret konsekvenserne af.

#### 8. Reklamationer

Dersom den rejsende mener at have grund til at klage over arrangementet, må forholdet påtåles undervejs over for rejseleder, skibsbesætning, repræsentanter for hotel/biludlejningselskab, flyselskab eller

lignende, der vil forsøge at rette eventuelle fejl. Du er også forpligtet til at minimere dit tab så langt, det lader sig gøre. Dersom hændelsen ikke lader sig udbedre på stedet, kan du indsende en skriftlig klage. Eventuel skriftlig klage skal sendes til det rejsebureau, hvor rejsen er købt eller til Hurtigruten AS senest fire uger efter rejsens afslutning med mindre særlige grunde gør det rimeligt at forlænge klagefristen. Klagen skal indeholde information om reservationsnummer, beskrivelse af hændelsen og krav, der fremsættes.

#### **9. Vort ansvar over for dig**

Vi begrænser ansvar for skader, som du eller nogen i dit rejsefølge måtte blive påført i henhold til det, der følger af relevante internationale konventioner herunder krav, der er knyttet til dødsfald, personskade, forsinkelse for passagerer og tab, skade på og forsinket bagage. Enhver sag med udgangspunkt i luft- eller søtransport skal anlægges inden for toårsfristen, der er fastsat af Warszawa- og Montreal-konventionerne eller Athenkonventionen alt efter, hvad der er aktuelt. Retslige skridt i forbindelse med krav, som der ikke er angivet forældelsesfrist for i internationale konventioner eller er angivet i Søloven, skal tages inden et år, fra du går i land eller skulle være gået i land. Transport af passagerer, bagage og køretøjer er underlagt bestemmelse i Lov av 24. juni 1994 nr. 39 om sjøfarten (sjøloven), med ændringer, og pakkerjser er underlagt bestemmelse i Lov av 25. august 1995 nr. 57 om pakkerjser (pakkerjse-loven).

I henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 261/2004 har du under visse omstændigheder ret til refusion og/eller kompensation fra dit flyselskab ved nægtet ombordstigning og ved indstillet eller væsentligt forsinket flyafrejse, som du må forfølge flyselskabet for. Refusion i sådanne tilfælde vil ikke automatisk give dig ret til at få refunderet nogle af dine feriekostninger fra Hurlgruten. I tilfælde, hvor en forsinkelse kan medføre ret til at aflyse en flyvning, vil dette ikke automatisk give dig ret til at aflyse eller modtage refusion for eventuelle andre arrangementer, selv om de kan være aftalt i forbindelse med din flyvning.

#### **10. Skadesløshed**

Når du bestiller rejsearrangementer hos Hurlgruten, påtager du dig ansvaret for, at du og dit rejsefølge optræder således, at det ikke er til gene for andre passagerer eller kan medføre sikkerhedsmæssige eller praktiske problemer for arrangementet. Dersom dine handlinger eller forsømmelser påfører skade på ejendom i tilvejebringelsen af de kontraktfæstede arrangementer, eller forårsager forsinkelser eller omdirigering af en flyvning eller andre transportmidler, samtykker du i at holde os helt skadesløse mod eventuelle krav (herunder arbejds-honorarer og juridiske omkostninger), der fremsættes mod os af eller på vegne af ejeren af ejendom eller flyoperatøren eller operatøren af andre transportmidler. Flykaptajnen eller skibskaptajnen har myndighed over flyet/skibet og passagererne til enhver tid, når de går eller befinder sig om bord. Det vil ikke være noget erstatningsansvar fra vores eller nogen af leverandørernes side for eventuel refusion, kompensation eller omkostninger, der er pådraget på denne måde. Desuden skal vi have ret til at få dækket alle omkostninger som følge af hændelsen, hvor passageren er involveret.

I en hvilken som helst havn eller på et hvilket som helst sted har vi ret til at nægte at tage passagerer om bord og ret til at ilandsætte passagerer, som ifølge skibets autoriserede personale kan blive nægtet at gå i land på nye anløbssteder af lokale myndigheder, eller som kan lide af en smitsom eller infektionssygdom, eller hvis nærvær kan være uheldig for passagerernes eller mandskabets ve og vel. I tilfælde, hvor skibet eller enkeltpassagerer er i karantæne (passagerer kan være nødt til at opholde sig i kabinen eller som anvist af autoriseret personale om bord, dersom de eller en anden indkvarteret person viser symptomer på sådan sygdom eller kan blive anset for at sætte andre passagerer i fare), har vi ikke erstatningsansvar for udgifter, dette medfører, og i sådanne tilfælde vil der ikke være nogen ret til refusion eller kompensation, og vi har ikke noget erstatningsansvar for pådragede udgifter som følge af dette.

Alle passagerer forsikrer, at de er i stand til at rejse. Hurlgruten AS forbeholder sig retten til at kræve, at alle passagerer kan dokumentere dette, og selskabet kan ikke påtage sig erstatningsansvar for situationer som eventuelt opstår som følge af, at det ikke er blevet oplyst om en tilstand eller funktionshæmning, der forelå på forhånd. Passagerer med fysiske eller psykiske funktionshæmninger eller andre tilstande, der kan kræve speciel assistanse, f.eks. brug af almindelig eller motoriseret kørestol eller førerhånd eller lignende, skal underrette os skriftligt om dette før bestilling af rejse. Passagerer, der bruger kørestol eller har brug for speciel assistanse, skal ledsages af nogen, der kan assistere dem på land og til søs.

Specifikke pas- og visumkrav samt andre immigrationskrav er dit eget ansvar, og du må have afklaret disse med de aktuelle ambassader og/eller konsulater. Vi påtager os ikke noget ansvar i tilfælde af, at du ikke kan rejse på grund af, at du ikke opfylder de nyeste krav. Dersom du har lavet uafhængige rejsearrangementer, er du ansvarlig for at gå om bord på skibet i god tid, uafhængig af eventuelle ændringer i afsejlingstidspunkt og dato eller rejseruten. Vi kan ikke refundere penge, der er betalt til os eller en tredjepart, der optræder på vore eller dine vegne eller give kompensation eller foretage andre udbetalinger, når du uanset grund ikke går om bord på skibet. Passagerer, der går i land, har selv ansvar for at gå om bord igen før afsejling fra havnen.

#### **11. Forsikring**

Vi anbefaler vore passagerer at tegne afbestillingsforsikring i tilfælde af sygdom og/eller rejseforsikring. Norsk Rejsebureau formidler sådanne forsikringer gennem Europæiske Rejseforsikring. Det er muligt at købe forsikring gennem Norsk Rejsebureau.

#### **12. Website**

Norsk Rejsebureau og Hurlgruten AS forbeholder sig ret til eventuelle stavfejl, prisændringer og oplysninger på vores hjemmeside.

#### **13. Personbeskyttelse**

For at kunne behandle din reservation og kvalitetssikre leverancen har Hurlgruten AS behov for en del basisinformation. Det gælder for eksempel navn, adresse, eventuelle specielle behov / diætbetov etc. Vi tar alle forholdsregler for at sikre, at sådanne oplysninger ikke skal kunne misbruges. Alligevel må vi om nødvendigt give informationen videre til underleverandører, der er involveret i dine rejseplaner. Det gælder for eksempel flyselskaber, skibe, hoteller, transportselskaber etc. Informationen kan også blive givet til kreditinstitutter og offentlige myndigheder som told / immigration, dersom det kræves. Vi vil aldrig give denne type information til personer eller selskaber, som ikke er direkte ansvarlig for dele af din rejse. Det gælder specielt følsom information, som du giver til os - fx detaljer om eventuelle funktionshæmninger, speciel diæt eller religiøse behov. Dersom du ikke samtykker i, at vi formidler sådan information, forbeholder vi os ret til at afvise din bestilling. Vær opmærksom på, at dersom du foretager din bestilling hos en af vore agenter/rejsebureauer, er det agentens personbeskyttelsesrutiner, der gælder. Hurlgruten er ikke ansvarlig for personbeskyttelse i andre selskaber. Hvis du ønsker en kopi af den personlige information, vi har registreret om dig, er du velkommen til at tage kontakt.

Norsk Rejsebureau kan i visse tilfælde også være interesseret i at kontakte dig via post, e-mail og / eller telefon med nyheder, information, rejsetilbud og eventuelle markedsundersøgelser. Hvis du ikke ønsker at blive kontaklet for sådanne formål, bedes du melde fra til: norsk@norskrejsebureau.dk

#### **14. Hovedkontor**

Hurlgruten AS  
Postboks 6144 Langnes  
9291 Tromsø  
Dato: Januar 2019