Reisevilkår

Reisevilkar

Disse generelle vilkårene ("vilkåren") gjelder mellom deg ("du", "deg" eller "kunden") og Marco Polo Travel AS ("vi" eller "oss"), som er operatør av bestillingsportalen www.gotogate.no (heretter kalt "Portalen"). Vi ber deg om å lese nøye gjennom disse vilkårene før du bruker Portalen. Ved å bruke Portalen godtar du disse vilkårene. Hvis du ikke godtar disse vilkårene, ber vi deg om å avstå fra å bruke Portalen og å forlate nettstedet.

Du må være minst 18 år gammel og handle i egenskap av å være forbruker for å kunne foreta en bestilling i Portalen. En forbruker er, i motsetning til en bedrift, en fysisk person som inngår en juridisk transaksjon for formål som i hovedsak er uten tilknytning til personens kommersielle virksomhet og/eller selvstendige næringsvirksomhet.

Operatøren av Portalen og din kontraktspartner i forbindelse med bruk av Portalen er:

Marco Polo Travel AS. (Gotogate)
Postboks 141 Sentrum
0102 Oslo

E-post: customerservice@Gotogate.support
Telefon: +47 219 361 10

Vilkårene er som følger:

Innhold

1. **OMFANG AV TJENESTENE**
2. **BESTILLINGSPROSESS OG KONTAKTOPPLYSNINGER**
3. **FORMIDLING AV FLYREISER**
4. **FORMIDLING AV HOTELLRESERVASJONER**

5. **FORMIDLING AV LEIEBILBESTILLINGER**
6. **SÆRLIGE BESTEMMELSER VEDRØRENDE FORMIDLING AV BESTILLINGER SOM OMFATTER FLERE ULIKE TJENESTER**
7. **INFORMASJON OM PASS, VISUM OG HELSERELATERTE BESTEMMELSER**
8. **VÅRE EGNE TJENESTER**
9. **GEBYRER OG BETALING**
10. **KLAGER**
11. **KUNDERETTIGHETER I HENHOLD TIL EU-REGELVERKET**
12. **ANSVAR**
13. **LOVVALG OG TVISTELØSNING**
14. **VERN AV PERSONOPPLYSNINGER**
15. **ALTERNATIVER FOR RANGERING OG SORTERING I PORTALEN**

VEDLEGG 1 – GEBYRER FOR ADMINISTRATIV BISTAND

1. OMFANG AV TJENESTENE

1.1. Formidling av reisetjenester

1.1.1. Når det gjelder fly-, hotell-, forsikrings-, tog- og bilutleietjenestene som tilbys på Portalen (samlet omtalt som «reisetjenester»), tilbyr vi utelukkende reiseformidlingstjenester der vi kun opptrer i egenskap av å være et mellomledd mellom deg og en tjenesteyter (våre reiseformidlingstjenester kalles «formidlingstjenester»). Dermed er rollen vår og forpliktelsene våre begrenset til å formidle reisetjenester som skal leveres av tredjeparter som flyselskaper, reiseoperatører, hoteller, forsikringsgivere, bilutleieselskaper eller andre tjenesteytere (heretter enkeltvis omtalt som en «tjenesteyter» eller «flyselskap»).

1.1.2. Følgelig vil avtalen vedrørende den faktiske ytingen av reisetjenester (f.eks. transportavtale, forsikringsavtale, leieavtale) gjelde direkte mellom deg og den relevante tjenesteyteren. Vi er ikke en medleverandør av reisetjenestene, og vi er ikke en part i kontraktsforholdet mellom deg og tjenesteyteren.

1.1.3. Ved å bruke Portalen til å kjøpe reisetjenester gir du oss tillatelse til å samhandle med den relevante tjenesteyteren på dine vegne, herunder formidle betaling for selve reisetjenestene, for å sikre at transaksjonen mellom deg og tjenesteyteren blir gjennomført.

1.1.4. Ansvaret for den faktiske utføringen av reisetjenestene som formidles via Portalen, ligger utelukkende hos den relevante tjenesteyteren. I vår rolle som mellomledd påtar vi oss ikke noe ansvar for reisetjenestene som skal ytes av tjenesteyterne, og vi fremsetter heller ingen erklæringer eller garantier (verken

uttrykkelige eller underforståtte) med hensyn til egnetheten av eller kvaliteten på reisetjenestene som formidles på Portalen. Ethvert krav du måtte ha i forbindelse med utføringen eller den manglende utføringen av reisetjenestene, må rettes til den ansvarlige tjenesteyteren.

1.1.5. Hvis du gis mulighet til å angi spesielle ønsker (som spesielle måltider, fasiliteter for funksjonshemmede eller barneseter) når du bestiller reisetjenester, vil vi videreformidle disse ønskene til den relevante tjenesteyteren. Vi kan imidlertid ikke påta oss noe ansvar med hensyn til tjenesteyterens evne til faktisk å oppfylle slike ønsker.

1.2. Våre egne tjenester

I tillegg til formidling av reisetjenester som omhandlet i punkt 1.1 ovenfor, gir Portalen også tilgang til andre tilleggstjenester (utenom reisetjenestene), som vi selv er ansvarlig for å yte. For slike tilleggstjenester inngår du et direkte kontraktsforhold med oss. I hvert tilfelle informerer vi deg tydelig om og i hvilken utstrekning vi tilbyr egne tjenester i stedet for bare å formidle tredjepartstjenester. Utvalget av våre egne tjenester kan variere over tid. Noen av våre egne tjenester er beskrevet i punkt 8. For tilleggstjenester som ikke er nevnt i disse vilkårene, vil du bli gitt en detaljert beskrivelse av de aktuelle tilleggstjenestene samt informasjon om gebyrene våre og tilleggsvilkårene som gjelder for bestilling og bruk, i løpet av bestillingsprosessen.

1.3. Gjeldende kontraktsvilkår

1.3.1. Disse vilkårene gjelder både for formidlingen av reisetjenester i henhold til punkt 1.1 og for våre egne tjenester i henhold til punkt 1.2.

1.3.2. Når det gjelder reisetjenesteavtalen mellom deg og en tjenesteyter (som vi ikke i noe tilfelle er part i), gjelder vilkårene og betingelsene til den aktuelle tjenesteyteren («tjenesteytervilkårene»). Slike tjenesteytervilkår vil bli gjort tilgjengelig for deg av oss og/eller tjenesteyteren under bestillingsprosessen, eller kan på annen måte være tilgjengelig gjennom eller forespurt av deg direkte fra tjenesteyteren. Siden tjenesteyterens vilkår kan omfatte bestemmelser knyttet til ansvar, avbestilling, endringer i bestillinger og tilbakebetaling (dersom tilgjengelig) samt andre begrensninger, råder vi deg til å lese nøye gjennom disse vilkårene.

2. BESTILLINGSPROSESS OG KONTAKTOPPLYSNINGER

2.1. Under bestillingsprosessen får du hjelp av tekniske verktøy til å oppdage eventuelle feil i opplysningene du har oppgitt, slik at du kan rette opp i disse før du sender inn bestillingsforespørselen. Vi ber deg om å kontrollere alle opplysningene du oppgir, nøye før

du sluttfører bestillingsforespørselen. Endringsforespørsler som mottas etter dette, kan lede til betydelige tilleggskostnader.

2.2. Det kan hende at vi trenger å kontakte deg, f.eks. i tilfelle av endringer i de kjøpte reisetjenestene. Du må oppgi korrekte kontaktopplysninger, som telefonnummeret ditt og e-postadressen din. Du må også sjekke regelmessig om du har mottatt noen meldinger fra oss.

Det er også ditt ansvar å sikre at du har mulighet til å motta meldingene våre. Vi kan ikke holdes ansvarlig dersom du ikke mottar en melding fra oss på grunn av omstendigheter som ligger utenfor vår rimelige kontroll, herunder, men ikke begrenset til (i) at du har gitt oss en feil e-postadresse, (ii) at e-postinnstillingene dine hindrer e-posten vår i å nå frem til deg, (iii) at e-postinnstillingene dine behandler e-posten vår som søppelpost.

3. FORMIDLING AV FLYREISER

3.1. Kontraktsinngåelse og prisendringer

3.1.1. Etter at du har sendt inn bestillingsforespørselen, bekrefter vi mottatt forespørsel via e-post. Det er på dette tidspunktet formidlingskontrakten mellom deg og oss oppstår. Hvis du ikke har mottatt denne informasjonen innen én time etter at du fullførte bestillingsforespørselen, og ingen av våre medarbeidere har kontaktet deg per e-post eller telefon for å varsle deg om eventuelle problemer, ber vi deg kontakte oss per telefon for å få forespørselen bekreftet.

3.1.2. Så snart billettene du har bestilt er utstedt, vil du motta en bekreftelses-e-post med et billettnummer. Fra dette tidspunktet av er det inngått en bindende kontrakt mellom deg og flyselskapet/flyselskapene.

3.1.3. Prisene for flyreiser og hvilke seter som er tilgjengelige legges til direkte i Portalen av det aktuelle flyselskapet. Hvis det gjøres endringer av flyselskapet som er utenfor vår kontroll (f.eks. prisendringer, setetilgjengelighet eller noe annet), og som skjer etter at en bestillingsforespørsel er gjort, men før kontrakten med flyselskapet er bindende (som angitt i punkt 3.1.2 ovenfor), trer ikke kontrakten i kraft, og betalingen din blir refundert i sin helhet. Vi kan kontakte deg for å gi deg mulighet til å godta den endrede prisen i løpet av våre ordinære åpningstider, men ikke senere enn 24 timer etter at vi fikk kjennskap til prisendringen, eller den første påfølgende ukedagen etter en slik 24-timers periode.

3.2. Informasjon om bestillings- og transportvilkår

3.2.1. I forbindelse med flyreisene som tilbys på Portalen, opptrer vi utelukkende i egenskap av å være et mellomledd. Avtalen om utføring av flyreisen gjelder direkte mellom deg og det aktuelle flyselskapet, og vi påtar oss ikke noe kontraktsmessig

ansvar i forbindelse med utføringen eller den eventuelle manglende utføringen av flyreisen. Det relevante flyselskapet bærer det hele og fulle ansvar for utføringen / den manglende utføringen av flyreisen din.

3.2.2. Flyselskapets/flyselskapenes vilkår vil bli gjort tilgjengelig for deg før du sluttfører bestillingen.

3.2.3. Når vi formidler reisetjenester som utføres av flyselskaper, er vi ikke garantert tilgang til flyselskapets bestillingssystem. Når dette er tilfelle, kan vi agere på dine vegne og inngå kontrakten mellom deg og flyselskapet. Du ber deg derfor om å kontakte det aktuelle flyselskapet direkte hvis du har spørsmål angående bestillinger, endring av bestillinger eller avbestilling. Hvis du har kjøpt fleksible billetter (se punkt. 8), må imidlertid alle forespørsler om billettendringer gjøres via vår kundeservice som oppgitt under punkt 8.1.4. Det kan hende du mottar to bestillingsbekreftelser – en fra oss og en fra det aktuelle flyselskapet. Hvis du har mottatt to bestillingsbekreftelser, ber vi deg bruke bestillingsbekreftelsen fra flyselskapet ved innsjekking.

3.2.4. Nedenfor gir vi deg en generell oversikt med informasjon om vilkår knyttet til bestilling og transport som flyselskaper typisk kan anvende, enten som beskrevet eller på en lignende måte. Dersom noen av det aktuelle flyselskapets bestemmelser avviker fra den generelle informasjonen som er gitt i dette punkt 3.2.4, har førstnevnte forrang. Du må derfor i hvert tilfelle sjekke hvilke vilkår som anvendes i av det relevante flyselskapet, før du foretar bestillingen din.

a. **Avgangstider/innsjekking**

   Alle angitte avgangstider er i lokal tid. Ankomst neste dag er indikert med “+1” i tidsplanen. De oppgitte avgangstidene er foreløpige og kan bli endret på kort varsel etter at billetten er utstedt, for eksempel på grunn av flykontrollrestriksjoner, værforhold eller funksjonelle begrensninger hos flyselskapet. Sørg for å holde deg informert om gjeldende tider i god tid før avreisen.

   Du må overholde innsjekkingstidspunktene flyselskapet oppgir. Flyselskapene har rett til å nekte deg ombordstigning hvis du møter opp for sent til innsjekking. Legg merke til at enkelte flyselskaper oppmuntrer reisende til å sjekke inn via nettstedet sitt, ettersom de kan kreve et innsjekkingsgebyr hvis du sjekker inn manuelt på flyplassen.

b. **Kombinasjon av separate billetter**

   En kombinasjon av to separate enveisbilletter i stedet for en tur-retur-billett vil være tydelig merket som sådan under bestillingsprosessen. Billettene behandles

uavhengig av hverandre i tilfelle av avbestilling, endring, avbrudd i flytrafikken grunnet f.eks. streik, og endringer i ruteplaner. Det enkelte flyselskaps egne regler gjelder.

Flybilletter med ulike bestillingsnumre blir alltid betraktet som reiser som er uavhengige av hverandre.

c. Flybilletter med flere segmenter/bruksrekkefølge

Tur-returbilletten eller enveisbilletten kan bestå av flere segmenter. I henhold til vilkårene de fleste flyselskaper anvender, må slike segmenter brukes i riktig rekkefølge. Hvis ikke, vil mange flyselskaper nekte deg transport på påfølgende reisesegmenter. (Hvis du f.eks. unnlater å benytte deg av et segment av reisen, kan resten av billetten bli ugyldig). Hvis du har en tur-retur-billett og ikke møter opp til utreisen, kan returreisen din bli kansellert av flyselskapet

d. Graviditet

Enkelte flyselskaper nekter å transportere kvinner som er mer enn 28 uker ut i svangerskapet på utreise- eller returreisetidspunktet. Hvis du er gravid, må du avklare med flyselskapet og legen din om hvorvidt du kan gjennomføre reisen.

e. Billetter til barn og spedbarn

Kontakt flyselskapet for å finne ut hvilke vilkår som gjelder for å reise med et barn som ikke skal ha eget flysete. Vanligvis kreves det et eget sete for barn over 2 år, mens barn mellom 0 og 2 år reiser som spedbarn og ikke blir tildelt et eget sete. Hvis barnet fyller 2 år før reisen er avsluttet, må du bestille en barnebillett for hele reisen. Billetter till spedbarn kan ikke bestilles før fødselen, ettersom korrekt navn og fødselsdato må samsvare med det som er angitt i passet. Vil tilbakebetaler ingen kostnader som måtte påløpe som følge av at feil billettype er bestilt i utgangspunktet.

f. Barn som reiser alene

Vi formidler ikke bestilling av billetter for barn som skal reise alene. Barn under 18 år må være ledsaget av en voksen på reisen, og billettene må bestilles sammen. Enkelte land og flyselskaper nekter barn under 18 år å reise med fly uten å være ledsaget av en verge. Legg merke til at enkelte flyselskaper krever at barn under 18 har med seg en fødselsattest på reisen.

g. Tapt/skadet bagasje

I egenskap av å være et mellomledd påtar vi oss ikke noe ansvar for tapt eller skadet bagasje. Eventuelle problemer bør rapporteres umiddelbart til flyselskapets representant på flyplassen.

h. Transitt og overnatting

Transitt og/eller overnatting under reisen er generelt ikke inkludert i prisen for flybillettene. Du er selv ansvarlig for å sjekke tidtabeller og priser for bakketransport.

i. Transittid mellom flyvninger

Standardbilletter som bestilles på Portalen, har godkjente transittider. Tiden som trengs for å rekke et flybytte, beregnes av flyselskapene. Hvis en flyvning som inngår i reisen, er forsinket, og dette gjør at du ikke rekker den neste flyvningen, er flyselskapene forpliktet til å hjelpe deg å komme deg frem til sluttdestinasjonen (se punkt 11.1).

Når separate billetter er bestilt, har flyselskapene ikke noe ansvar dersom forsinkelser medfører at passasjerer mister neste fly videre. Det er derfor ditt ansvar å forsikre deg om at transittiden er tilstrekkelig ifølge de aktuelle flyselskapene og flyplassene. Ekstrakostnader du måtte pådra deg som følge av forsentkomming til et flybytte, vil ikke bli refundert.

j. Dobbeltbooking

Dobbeltbooking betyr at to eller flere bestillinger med samme passasjernavn er blitt gjort hos samme flyselskap. Hvis du har en dobbeltbooking, kan flyselskapet kansellere reisen(e). Dette kan også skje dersom bestillingene er gjort via forskjellige reisebyråer. Vi kan ikke holdes til ansvar dersom flyselskaper kansellerer reiser eller nekter å refundere beløp i tilfeller der de mistenker at det foreligger en dobbeltbooking.

3.3. Flyselskaper utestengt fra å operere i EU (Svartelistet)

Legg merke til at visse flyselskaper har forbud mot å fly i EU, i henhold til en beslutning fattet av Europakommisjonen i nært samråd med de nasjonale luftfartsmyndighetene. Disse flyselskapene har fått dette forbudet fordi de anses for å være utrygge, eller fordi de ikke er gjenstand for tilfredsstillende kontroll fra myndighetene i landet der de er hjemmehørende. Du kan sjekke hvilke flyselskaper som er berørt av dette forbudet, via følgende lenke: Svartelisten (liste over flyselskaper som ikke har lov til å fly i EU)

3.4. Tidtabellendringer og kanselleringer fra flyselskapers side

3.4.1. Avtalen din med det aktuelle flyselskapet kan tillate at sistnevnte kansellerer eller endrer bestillingene dine. Vi varsler deg om eventuelle endringer så snart flyselskapet har informert oss om dem.

Dersom flyselskapet endrer flytidene belastes du ikke gebyr for ombooking til flyselskapets foreslåtte tilbud. Dersom flyselskapet kansellerer belastes du ikke gebyr for forespørsel om tilbakebetaling ved kansellering. Vennligst les avsnitt 9.3 for mer informasjon om tilbakebetaling.

I tilfelle endring i flytider eller kansellering fra flyselskapets side, og dersom du ber oss om å finne en alternativ flyreise utover det som allerede er levert av flyselskapet, tilbyr vi å håndtere forespørselen på dine vegne hvis det er tillatt i henhold til flyselskapets vilkår. Klikk her for en liste over våre avgifter.

3.4.2. Flytidene som er oppgitt på bestillingsbekreftelsen din kan bli endret i tidsrommet mellom bestillingsdatoen og reisedatoen. Vi anbefaler at du holder deg oppdatert og kontakter flyselskapet minst 72 timer før den planlagte avgangen for å sikre at flyreisen (og eventuelle tilslutningsfly) går etter planen. Vi har ingen kontroll over flyselskapenes tidstabellendringer, og kan ikke holdes ansvarlig for kostnader som måtte påløpe som følge av slike endringer.

3.5. Endringer og avbestillinger som forespørres av deg

3.5.1. Vilkårene for endring av flyreisebestillinger (herunder endring av passasjernavn, reisemål og reisedato) og refusjon ved avbestilling fastsettes av det enkelte flyselskap, som er din kontraktspartner i forbindelse med flyreisen. Som mellomledd har vi ingen innflytelse over disse vilkårene.

3.5.2. Hvis du ønsker å gjøre en endring i bestillingen din eller be om refusjon grunnet avbestilling, tilbyr vi som en egen tilleggstjeneste å håndtere forespørselen på dine vegne, forutsatt at flyselskapets vilkår tillater en slik endring eller refusjon grunnet avbestilling. Under prosessen med bestilling av slike tilleggstjenester vil vi informere deg om eventuelle ytterligere vilkår som gjelder for disse tilleggstjenestene. Klikk her for en liste over våre avgifter.

3.5.3. For at vi skal kunne håndtere endringsforespørselen din, må vi motta den senest 24 timer før reisens start.

For endringsforespørsler på kortere varsel anbefaler vi at du kontakter det aktuelle flyselskapet direkte.

3.5.4. Hvis du har kjøpt vår egen Fleksibel billett-tjeneste, kan du se punkt 8.1 for endringer av dato og/eller klokkeslett for flybestillingen.

3.5.5. Hvis du har kjøpt vår egen avbestillingsgaranti for tjenester, kan du se punkt 8.3 for kansellering av flybilletten(e) og tilbakebetaling.

3.5.6. Hvis du har kjøpt vår egen tjeneste Kansellering uansett årsak, vennligst se punkt 8.4 for kansellering av flybilletten(e) og tilbakebetaling.

3.6. Om du ikke møter opp til flyet

Hvis du ikke møter opp til avreise med flyet, gir du oss herved tillatelse til å be om mulig tilbakebetaling fra flyselskapet på dine vegne. Vi har rett, men ikke plikt til å gjøre dette, og din rett til å be om tilbakebetaling direkte fra flyselskapet påvirkes ikke.

Hvis vi får tilbakebetaling på dine vegne, vil vi trekke våre avgifter fra det mottatte beløpet. Klikk her for en liste over våre avgifter. . Vi beholder alle tilbakebetalinger mottatt på dine vegne i 12 måneder etter datoen for flyreisen, og du vil kunne be om overføring av dette beløpet, minus våre avgifter, når som helst i løpet av denne 12-månedersperioden ved å kontakte vår kundeservice.

3.7. ID-kontroll fra flyselskapet

Enkelte flyselskaper krever ID-kontroll før avreise. Dette ligger derimot utenfor vår kontroll da vi kun formidler flybilletter. Denne verifiseringsprosessen kan utføres av flyselskapet etter bestilling og kan medføre mindre tilleggskostnader (vanligvis mindre enn 1 EUR).

Hvis du velger å ikke fullføre verifiseringsprosessen på nettet før avreise slik flyselskapet krever, men heller gjør dette på flyplassen, må du være oppmerksom på at det kan føre til ekstragebyr. Disse gebyrene er i samsvar med flyselskapets retningslinjer, belastes direkte av flyselskapet og kan ikke refunderes av oss.

Eventuelle kostnader forbundet med verifiseringsprosessen bestemmes og pålegges av flyselskapet. Som videreformidler av flybilletter har ikke vi noen myndighet eller noe ansvar knyttet til denne prosessen. Vi anbefaler at du gjør deg kjent med vilkårene og betingelsene som gjelder for det flyselskapet du skal reise med, for å finne ut hvilke avgifter du må betale hos dem før du bestiller billettene.

Hvis det kreves bekreftelse fra flyselskapet du har valgt å reise med, vil du bli informert om dette under bestillingsprosessen. Les informasjonen nøye før du fullfører betalingen for å sikre at du er klar over eventuelle krav eller potensielle tilleggskostnader forbundet med bekreftelsesprosessen.

4. **FORMIDLING AV HOTELLRESERVASJONER**

Hotellovernattinger bestilt via Portalen formidles av Booking.com.

Alle spørsmål i forbindelse med reservasjonen samt eventuelle endrings- eller avbestillingsforespørsler må derfor rettes direkte til Booking.com. Du finner kontaktopplysningene til booking.com her.

Vilkårene er tilgjengelige på nettstedet til Booking.com.

5. **FORMIDLING AV LEIEBILBESTILLINGER**

Leiebiltjenester som bestilles via Portalen, formidles av Booking.com Transport Limited («Rentalcars.com»).

Alle spørsmål i forbindelse med bestillingen samt eventuelle endrings- eller avbestillingsforespørsler må derfor rettes direkte til Rentalcars.com. Du finner kontaktopplysningene til Rentalcars.com her:
Lokale kontaktopplysninger finner du på nettstedet til Rentalcars.com.
Du kan lese vilkårene til Rentalcars.com her.

6. **SÆRLIGE BESTEMMELSER VEDRØRENDE FORMIDLING AV BESTILLINGER SOM OMFATTER FLERE ULIKE TJENESTER**

Portalen tilbyr muligheten til å mikse og matche flere individuelle tjenester som du ønsker. I slike tilfeller benytter du oss som mellomledd for bestilling av ulike reisetjenester fra ulike tjenesteytere. De aktuelle tjenesteyterne vil bli tydelig presentert for deg under bestillingsprosessen før bestillingen fullføres. Dersom du kombinerer flere enkeltstående tjenester, inngås det ingen kontrakt mellom deg og oss; i stedet inngår du kontrakter om ytelse av de ulike tjenestene med hver av tjenesteyterne. I slike tilfeller opptrer vi utelukkende som et mellomledd i forbindelse med de enkelte reisetjenestene.

7. **INFORMASJON OM PASS, VISUM OG HELSERELATERTE BESTEMMELSER**

7.1. Krav knyttet til pass og visum og/eller helserelaterte krav kan bli endret, og du bør derfor forhøre deg om dette hos den relevante myndigheten (ambassade, konsulat osv.) i god tid før avreise. Du er selv ansvarlig for å ha med deg et gyldig pass samt visum, om nødvendig. Det er viktig å huske på at du kanskje vil trenge visum til alle transittpunkter på reisen din. Det kan ofte ta litt tid å få innvilget visum, så vi råder deg til å søke om dette i god tid. Vi påtar oss ikke noe ansvar for kunder som ikke er i besittelse av de påkrevde dokumentene.

7.2. Hvert reisemål har sine egne krav når det gjelder innreiseformaliteter, vaksinasjon osv., og disse kravene kan også variere avhengig av passasjerens nasjonalitet. Du har selv ansvar for å innhente slik informasjon. Vi kan ikke holdes ansvarlig for problemer som måtte oppstå

som følge av manglende overholdelse av slike offisielle regler. Vi råder deg derfor på det sterkeste til alltid å sjekke hvilke formaliteter som kreves i destinasjonslandet og eventuelle transittland, og hvor lang tid du bør beregne for alle de relaterte formalitetene.

8. VÅRE EGNE TJENESTER

8.1. Fleksibel billett

8.1.1. Hvis du kjøper tjenesten Fleksibel billett i løpet av bestillingsprosessen, kan du endre dato og/eller tidspunkt for flyreisen din i henhold til vilkårene i dette punktet uten å behøve å betale endringsavgift og/eller eventuelle flyselskapsavgifter. Når vi leverer vår tjeneste Fleksibel billett, formidler vi bare en transportavtale mellom deg og det aktuelle flyselskapet. Siden Fleksibel billett er vår egen tjeneste (dvs. du kan ikke benytte tjenesten Fleksibel billett ved å kontakte flyselskapet direkte), må alle endringsforespørsler ved bruk av Fleksibel billett foretas via vår kundeservice (se punkt 8.1.4).

8.1.2. Fleksibel billett-tjenesten gjør det mulig å ombooke flyreiser på følgende vilkår:

- Alle ombookinger må foretas i samsvar med punkt 8.1.4 og minst 24 timer før det opprinnelige avreisetidspunktet.
- Ombooking er bare mulig innenfor samme flyselskap, dvs. at en flyvning bare kan ombookes til en flyvning som opereres av samme flyselskap som det som er operatør for den opprinnelig bestilte flyvningen.
- Segmenter i en gjennomgående reise må gjennomføres i samme rekkefølge som i den opprinnelige bestillingen.
- Oppgradering til en annen kabinklasse eller billettklasse på samme flyvning tillates ikke.
- Ombooking av en billett for å få en såkalt “stop-over” (dvs. et lengre opphold i en mellomlandingsby enn det som opprinnelig var bestilt) er ikke tillatt.
- Endring av avreisested og/eller destinasjon er ikke mulig, verken for den utgående reisen eller returreisen.
- Endring eller korrigering av navn ved bruk av Fleksibel billett-tjenesten er ikke tillatt.
- Ombooking under Fleksibel billett kan bare gjøres én gang, enten for en del av bestillingen eller for hele bestillingen som dekkes av Fleksibel billett. Så snart endringen er bekreftet, er Fleksibel billett-tjenesten brukt opp.

  Den nye reisen kan ikke starte mindre enn 24 timer etter tidspunktet for endringsforespørselen.

8.1.3. Hvis du ønsker å endre billetten må du kontakte vår kundeservice. se under «Kontakt oss».

8.1.4. Ombookingen er ikke fullført før vi har bekreftet den via e-post. Hvis du ikke mottar noen bekreftelse, ber vi deg kontakte vår kundeservice.

8.1.5. Ombooking av flyvninger ved bruk av Fleksibel billett-tjenesten vår tilbys med forbehold om tilgjengelighet. Hvis den ønskede endringen resulterer i en dyrere billett eller fører til at passasjeren ikke lenger kvalifiserer for en spesialpris (f.eks. for et barn), må du dekke tilleggskostnadene som påløper, selv. Vi er ikke ansvarlig for eventuelle konsekvenser ombookingen måtte få for andre tilleggstjenester du har bestilt direkte fra flyselskapet (som ekstra bagasje eller setereservasjoner).

8.1.6. Hvis du avbestiller flyreisen, blir ikke prisen for Fleksibel billett-tjenesten tilbakebetalt.

8.1.7. Spedbarn (barn under 2 år) er inkludert i Fleksibel billett for den ansvarlige voksne som reiser med spedbarnet. Spedbarnet er inkludert i enhver ombooking av flyreiser med Fleksibel billett som er opprettet av den voksne.

8.2. Transfergaranti

8.2.1. Hvis vår ekstraservice korrespondansegaranti, som er beskrevet i dette avsnittet 8.2 (heretter referert til som "Transfergaranti"), er inkludert i bestillingen, vil dette oppgis tydelig under bestillingsprosessen og i bestillingsbekreftelsen. Hvis bestillingen din også inkluderer andre flyforbindelser, bør du være oppmerksom på at Transfergarantien kun gjelder for den delen av bestillingen din som er merket med "Separate flybilletter".

8.2.2. Transfergarantien gjelder i følgende tilfeller (hver enkelt utgjør en ”Endring”):

- Hvis en eller flere av flyvningene ombestilles, forsinkes eller kanselleres av det aktuelle flyselskapet og gjør at du mister flyet til destinasjonen;
- Hvis du mister en flyforbindelse på grunn av forsinket eller tapt bagasje utenfor din rimelige kontroll; og
- Hvis du mister en flyforbindelse på grunn av toll- eller immigrasjonskontroller utenfor din rimelige kontroll.

8.2.3. Transfergarantien gjelder ikke:

- Hvis endringen bare påvirker flyvninger på samme billett (utstedt som en e-billett /PNR). Flyselskapet som tilbyr flyvningen/flyvningene er ansvarlig for eventuelle problemer og for å håndtere flyendringer (ta direkte kontakt med det aktuelle flyselskapet for hjelp og/eller spørsmål);

- Hvis endringen har oppstått på grunn av force majeure-situasjoner, noe som innebærer omstendigheter utenfor flyselskapenes rimelige kontroll, slik som (uten begrensning) politisk ustabilitet, ekstreme værforhold, sikkerhetsrisikoer, betydelige begrensninger i flyplassdrift og/eller flyselskapets konkurs/insolvens;
- For alle handlinger (eller mangel på handling) som ligger innenfor din rimelige kontroll, for eksempel om du mister et fly på grunn av at (i) du mangler nødvendig visum, reisedokumenter eller annen dokumentasjon som kreves for reisen; eller (ii) du bryter noen av flyselskapets regler og restriksjoner; eller
- Hvis du reiser med innsjekket bagasje på en reise merket med "ingen innsjekket bagasje", dvs. en ’Egen transfer’-reise med kort transfertid; eller
- Hvis du har gjort endringer i bestillingen uten vår tidligere godkjenning.

8.2.4. Hvis du vil benytte transfergarantien, må du informere oss så fort som mulig via telefon etter at du er informert om en endring i flyreisen(e). Se kontaktopplysninger her.

8.2.5. Tilbudte alternativer – alternative flyvninger eller tilbakebetaling.

Når vi er informert om endringen, tilbyr vi deg et av følgende alternativer som du kan velge mellom:

a) alternativt fly til sluttdestinasjonen på vår bekostning (du vil bli informert om den/de nøyaktige flyvningene som tilbys av oss);

b) en tilbakebetaling av prisen du har betalt for ubrukt(e) flybillett(er) på tidspunktet for bestillingen; eller

c) fly for å returnere til avreiseflyplassen på vår bekostning (du vil bli informert om den /de nøyaktige flyvningene som tilbys av oss).

8.2.6. Din aksept av alternativet som tilbys

Du må svare og angi om du godtar alternativet så snart som mulig etter å ha fått mer informasjon fra oss om alternativene som er angitt i underavsnitt 5 (a)–(c) ovenfor.

8.2.7. Ytterligere kompensasjoner

I tillegg til rettighetene dine som er beskrevet i punkt 8.2, gir transfergarantien deg rett til følgende:

- **Overnatting** – Hvis flyreisen endres med kort varsel, slik at du står uten overnatting for natten (22.00–08.00), dekker vi kostnadene dine for overnatting én eller flere netter. Kompensasjonen er begrenset til totalt 100 USD per passasjer som dekkes av transfergarantien. Den eventuelle kompensasjonen for overnatting du mottar fra flyselskapet vil bli trukket fra kompensasjonen fra transfergarantien.
- **Mat og drikke** (ikke alkoholholdig) – Hvis en endring fører til at flyreisen(e) din (e) blir forsinket med mer enn 4 timer, dekker vi kostnader til mat og drikke opptil totalt 12 USD per passasjer som er dekket av transfergarantien. Eventuell

kompensasjon for mat og drikke som du mottar fra flyselskapet, vil bli trukket fra kompensasjonen for transfergarantien.

Husk at du må dekke utgiftene og gi oss kvittering(er) for utgiftene.

8.3. Avbestillingsgaranti

8.3.1. Hvis avbestillingsgarantien kjøpes under bestillingsprosedyren, kan du i etterkant, uten å oppgi årsak, kontakte oss for å kansellere flyreisen(e) og i stedet motta en elektronisk kupong med verdi som tilsvarer 90 % av prisen på flyreisen. Kupongen kan deretter brukes til en ny bestilling i Portalen. Vilkårene i punkt 8.3 gjelder for vår egen tjeneste «Avbestillingsgaranti», der vi opererer innenfor vår kapasitet som mellommann mellom deg og den aktuelle tjenesteyteren. Siden avbestillingsgarantien er vår egen tjeneste (dvs. at du ikke kan bruke avbestillingsgarantien ved å kontakte flyselskapet direkte), må alle forespørsler i henhold til avbestillingsgarantien gjøres via vår kundeservice (se punkt 8.3.5). Vi belaster ikke administrasjonsgebyrer i tilfelle frivillig kansellering ved hjelp av avbestillingsgarantien eller i tilfelle det gjennomføres en ny bestilling med en kupong via vår portal.

8.3.2. Følgende gjelder ved bruk av avbestillingsgarantien:

- Alle avbestillinger må gjøres i samsvar med punkt 8.3.5 og må mottas av oss senest 24 timer før opprinnelig avgangstidspunkt.
- Verdien av kupongen tilsvarer 90 % av verdien av den kansellerte flybilletten, inkludert skatter og flyselskapets avgifter, men unntatt kostnadene for avbestillingsgarantien og eventuelle tilleggstjenester (f.eks. ekstra bagasje, sitteplasser osv.). Hvis bestillingen tidligere har vært gjenstand for endringer som har resultert i en økning i prisen på flybilletten (f.eks. frivillig datoendring, navneendring, ekstra bagasje osv.), beregnes verdien av kupongen kun basert på den opprinnelige flybilletten. Når du bruker avbestillingsgarantien, kan verdien av kupongen aldri overstige 20000 NOK per person eller 45000 NOK per bestilling, uavhengig av verdien på flybillettene.
- Du har rett til å kansellere flybilletten og motta en kupong uansett årsak, men i samsvar med disse vilkårene. Du kan også kansellere billetten for en individuell passasjer i bestillingen, i dette tilfellet beregnes verdien av kupongen i forhold til antall passasjerer som kansellerer. Du kan ikke kansellere en spesifikk del av reisen
- Kupongen kan kun brukes i vår portal i samsvar med instruksjonene som mottas med kupongen. Kupongen kan ikke kombineres med andre kuponger, med kontant tilbakebetaling eller med kampanjer, og kan ikke brukes hvis du går inn i Portalen via prissammenligningssider.

- Du kan bare bruke kupongen én gang. Eventuelle ubrukte kupongbeløp anses deretter som tapt.
- Kupongen er gyldig i 12 måneder fra du mottar vårt varsel om at kupongen er tilgjengelig for bruk, som er innen 7 virkedager fra det tidspunktet vi har bekreftet din avbestillingsforespørsel. Når gyldighetsperioden utløper, mister kupongen verdien, og du kan ikke kreve kompensasjon på noen annen måte.
- En kupong for avbestillingsgaranti kan bare brukes til bestilling av flyreiser og ikke for andre tjenester som er tilgjengelige i Portalen (for eksempel hoteller eller leiebiler).

8.3.3. Ved å bruke avbestillingsgarantien til å kansellere bestillingen/flybilletten, fraskriver du og dine medpassasjerer dere alle rettigheter til reisedokumentene som vi har formidlet til flyselskapet. Ved å kjøpe avbestillingsgarantitjenesten godtar du at vi, etter din avbestillingsforespørsel, automatisk får alle rettigheter til flybilletten og bestillingen og retten til å bruke disse rettighetene overfor flyselskapet

8.3.4. Avbestillingsgarantien kan ikke brukes hvis flyselskapet ikke kan levere reisetjenesten etter å ha blitt erklært konkurs eller etter å ha satt virksomheten på pause eller stengt (i så fall dekkes ikke kostnadene for avbestillingsgarantitjenesten).

8.3.5. Hvis du vil bruke avbestillingsgarantien, må du kontakte vår kundeservice. Du finner telefonnummeret vårt og annen kontaktinformasjon i Portalen. Vær oppmerksom på at vi håndterer alle kunder etter tur.

8.3.6. Avbestillingsgarantien gjelder ikke hvis du kontakter flyselskapet for å endre flybilletten og be om kansellering.

9. GEBYRER OG BETALING

9.1. Betaling

9.1.1. Betalinger for reisetjenester blir enten behandlet av oss eller tilknyttede samarbeidspartnere (i samarbeid med betalingstjenesteleverandøren(e) vår(e), som leverer funksjonaliteten for betaling), eller av tjenesteyteren. Alle betalingsopplysninger som tilhører kundene våre, er kryptert på en sikker server når de deles med betalingstjenesteleverandøren(e) vår(e).

9.1.2. Avhengig av bestillingskriteriene og valg av tilleggstjenester kan betalingen bli delt opp i to separate transaksjoner – én belasting fra oss og én fra tjenesteyteren. Du vil ikke bli belastet mer enn den faktiske totalprisen som vises på nettstedet vårt. De samme sikkerhetstiltakene blir brukt. *I noen tilfeller kan det hende at priser og avgifter fra tjenesteleverandører ikke er i samme valuta som det som vises i Portalen. I stedet oppgir vi et estimat i standardvalutaen for Portalen. Som et resultat av dette kan beløpet

som belastes av tjenesteleverandøren, når du foretar en bestilling med kredittkort, være litt annerledes på grunn av valutasvingninger. Dersom dette gjelder for din bestilling, blir du informert om dette under bestillingsprosedyren.

9.1.3. For at vi skal kunne behandle betalingen din, må du sørge for at det finnes tilstrekkelig med penger tilgjengelig på kontoen. Dersom det oppstår et problem ved behandling av betalingen din, vil vi gjøre et nytt forsøk på å behandle betalingen, i samarbeid med betalingstjenesteleverandøren(e) vår(e). Dersom dette ikke skulle resultere i at pengene blir overført fra deg, kontakter vi deg så raskt som mulig for å gi deg instruksjoner om bruk av en annen betalingsmåte. Dersom vi ikke mottar betaling fra deg etter å ha gitt slike ytterligere instruksjoner, blir innkrevingen av det utestående beløpet håndtert av et inkassobyrå.

9.2. Betalingsbedrageri

Vi forbeholder oss retten til å nekte å behandle en betaling dersom det foreligger grunn til mistanke om bedrageri. Ved mistanke om kriminell virksomhet kan det stilles legitimeringskrav i forbindelse med betaling. Alle typer betalingssvindel vil bli rapportert til politiet.

9.3. Tilbakebetaling

9.3.1. Tilbakebetaling behandles i henhold til tjenesteyterens vilkår eller retningslinjer. Hvis du har rett til tilbakebetaling, vil beløpet bli utbetalt via samme betalingsmetode som ble brukt til å betale for bestillingen. Vær oppmerksom på at flypriser inneholder forskjellige elementer, hvorav ikke alle kan tilbakebetales. Så selv om du er kvalifisert til tilbakebetaling i henhold til tjenesteyterens retningslinjer, kan det hende at det refunderte beløpet ikke er nøyaktig den totale prisen som er betalt for bestillingen.

9.3.2. Alle refusjoner utbetales fra den aktuelle tjenesteyteren, og vi, som fungerer som mellommann, har ingen innflytelse over tjenesteyterens behandlingstider.

9.3.3. Som mellomledd håndterer vi kun tilbakebetaling der vi allerede har mottatt dette fra den aktuelle tjenesteyteren.

9.3.4. Den totale prisen for bestillingen din vil inkludere prisen på reisetjenesten(e), eventuelle tilleggsprodukter og våre administrasjonsgebyrer. Eventuelle tilleggsprodukter fra tjenesteytere tilbakebetales bare i den grad vi har mottatt relevante beløp i retur fra tjenesteyteren. Våre egne tilleggsprodukter er generelt ikke refunderbare, med mindre du ikke har vært i stand til å bruke dem på grunn av feil fra vår side.

10. KLAGER

10.1. Klager som gjelder utføringen av reisetjenester

Alle problemer, merknader eller krav som gjelder den faktiske utføringen av reisetjenestene, må tas direkte opp med eller rettes direkte til den aktuelle tjenesteyteren (operatør, flyselskap, forsikringsgiver, bilutleieselskap, hotell) du har inngått kontrakt om den aktuelle tjenesten med. Se også punkt 11 for en beskrivelse av rettighetene du har etter EU-regelverket.

10.2. Klager som gjelder vår egne tjenester

Hvis du har et krav knyttet til våre egne tjenester, vennligst kontakt vår kundeservice her.

11. KUNDERETTIGHETER I HENHOLD TIL EU-REGELVERKET

11.1. Kansellerte eller forsinkede flyvninger

Hvis du skal reise inn i eller ut av EU, eller hvis du skal reise med et luftfartsselskap som er hjemmehørende i EU, kan du ha rett til å kreve tilbakebetalt kostnader du kan påberope deg direkte overfor det aktuelle flyselskapet, dersom flyvningen din blir kansellert eller forsinket, eller dersom du blir nektet ombordstigning. Klikk her for å finne ut mer om forordning (EF) nr. 261/2004.

11.2. Luftfartsselskapers erstatningsansvar

Forordning (EF) nr. 889/2002 om luftfartsselskapers erstatningsansvar ved ulykker. Du kan finne forordningen her.

12. ANSVAR

12.1. Du godtar at vi opptrer som et mellomledd mellom deg og tjenesteyteren. Vi kan ikke under noen omstendigheter holdes ansvarlig for reisetjenester du har bestilt hos en eller flere tjenesteytere.

12.2. Dersom en tjenesteyter av noen årsak ikke skulle være i stand til å utføre reisetjenesten, inkludert uten begrensninger på grunn av ekstraordinære hendelser eller omstendigheter som ligger utenfor kontroll for tjenesteyteren (force majeure) eller der en tjenesteyter erklærer seg konkurs, kan vi kun agere som mellomhånd og refundere betalinger etter at vi har mottatt denne fra den aktuelle tjenesteyteren.

12.3. Når det gjelder våre egne tjenester, er vi ansvarlig for skader innenfor de begrensninger som er beskrevet i vilkårene, og i den utstrekning dette er tillatt ved lov. Med mindre du har lidd personskade forårsaket av våre tjenester eller i tilfelle grov uaktsomhet av oss, skal vi bare være ansvarlige for direkte skader som faktisk er påført, betalt av eller som du har pådratt deg på grunn av en tilskrivbar mangel i våre forpliktelser i utførelsen av våre egne tjenester.

13. LOVVALG OG TVISTELØSNING

13.1. Gjeldende lov

Disse vilkårene og kontrakten mellom deg og oss skal utelukkende være underlagt norsk rett.

Som forbruker nyter du godt av alle preseptoriske lovbestemmelser som måtte gjelde i landet der du er bosatt. Ingenting i disse vilkårene, inkludert dette punkt 13.1, berører dine rettigheter som forbruker til å påberope deg slike preseptoriske bestemmelser i nasjonal lovgivning.

13.2. Nettbasert plattform for tvisteløsning

Europakommisjonen tilbyr en nettbasert plattform for tvisteløsning, som er tilgjengelig på følgende adresse: http://ec.europa.eu/consumers/odr/

14. VERN AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi legger stor vekt på å beskytte personopplysningene dine. Du finner mer informasjon om innsamlingen, behandlingen og bruken vår av personopplysningene dine i personvernerklæringen vår.

15. ALTERNATIVER FOR RANGERING OG SORTERING I PORTALEN

For å gjøre søkeresultatene dine så relevante som mulig, bruker vi komplekse algoritmer for å rangere flyalternativene og bestemme rekkefølgen på visningen i Portalen. Når du ser søkeresultatene for første gang, sorteres de som standard som «Anbefalt», som står for laveste pris, korteste flytid og en kombinasjon av både (best valuta for pengene) samt lengste opphold (tidligst mulig avgang og siste mulige retur). Resultatet påvirkes også av potensiell kompensasjon vi mottar fra flyselskapet (dersom vi mottar dette).

På siden med søkeresultater kan du bestemme hvordan du vil sortere resultatene og/eller filtrere søkeresultatene slik at de bare viser de valgte innstillingene.Vi tilbyr også muligheten til raskt å rangere søkeresultatene basert på følgende:

- Billigste – laveste pris
- Korteste – korteste reisetid
- Kampanje – enhver aktuell markedsføringskampanje vi har med flyselskap(er), som vi eventuelt mottar kompensasjon fra flyselskapet for. Hvis det ikke er noen aktiv kampanje, vil søkeresultatene i denne kategorien bli rangert basert på laveste pris.

VEDLEGG 1 – GEBYRER FOR ADMINISTRATIV BISTAND

	149 NOK per passasjer

	For forespørsler om å finne en alternativ flyreise utover det som allerede tilbys av flyselskapet, i tilfelle endring eller kansellering av flyreiser fra flyselskapets side (se avsnitt 3.4).
Servicegebyr	**397 NOK per passasjer** For endringer eller kanselleringer på forespørsel fra deg, samt for manuell assistanse som ved ny bestilling eller behov for å legge til passasjerer (se avsnitt 3.5).
	644 NOK per passasjer Gjelder kun forespørsler om tilbakebetaling som er forespurt etter den opprinnelige avreisedatoen i tilfelle manglende oppmøte til flyvningen (se avsnitt 3.6). **Alle priser inkluderer mva.*

Vær oppmerksom på at eventuelle endringer og/eller refusjoner er underlagt flyselskapenes betingelser og regler for flybilletter. Ytterligere avgifter for flyselskapene kan påløpe. Vi har, som mellomledd, ingen innflytelse på dette.

Hvis ønsket endring fører til en dyrere billett, eller hvis endringen fører til at passasjeren ikke lenger har rett til en spesiell pris, belastes kjøperen disse eventuelle ekstra kostnadene.

Seneste oppdatering: 2024-01-17