

ALMENNIR FERÐASKILMÁLAR

1. Upplýsingar og pöntun

Í ferðabæklingi, verðskrá og auglýsingum ferðaskrifstofu skal tilgreina verð og allar upplýsingar sem ferðina snerta á greinargóðan og nákvæman hátt.

Pöntun á ferð er bindandi samningur fyrir farþega og ferðaskrifstofu, en þó því aðeins að ferðaskrifstofa hafi staðfest pöntun skriflega og farþegi hafi á réttum tíma greitt tilskilið staðfestingargjald, þar sem þess er óskað.

Ef farþegi hefur sett fram sérstakar kröfur um þjónustu skal það koma fram í samningi aðila.

2. Greiðslur

Áætlað verð ferðar, eins og það er á greiðsludegi, skal greitt samkvæmt auglýstum skilmálum hvernar einstakrar ferðaskrifstofu.

Ferðaskrifstofu er heimilt að óska eftir innborgun þegar pöntun er staðfest. Slíkt staðfestingargjald endurgreiðist ekki þó farþegi afturkalli pöntun eða ef ferðaskrifstofa riftir samningi vegna vanefnda farþega.

Þegar fargjaldareglur flugfélaga eða annarra flutningsaðila ganga lengra hvað greiðslur varðar en almennir skilmálar gildir sú regla er gengur lengra.

3. Verð og verðbreytingar

Uppgefið áætlað verð við staðfestingu pöntunar kann að taka breytingum ef breyting verður á einum eða fleiri eftirfarandi verðmyndunarþátta:

- Flutningskostnaði, þar með töldum eldsneytiskostnaði.
- Sköttum eða gjöldum fyrir tiltekna þjónustu s.s. landingargjöldum eða gjöldum fyrir að fara um borð eða frá borði í höfnum eða á flugvöllum.
- Gengi þess gjaldmiðils sem á við um tiltekna ferð.

Ekki má breyta umsömdu verði síðustu 20 dagana áður en ferð hefst.

Sérstakt þjónustugjald er innheimt fyrir þjónustu sem er ekki innifalin í verði ferðar s.s. sérpöntun á bílaleigubíl eða gistingu o.fl.

4. Afturköllun eða breytingar á pöntun

Heimilt er að afturkalla farpöntun, án kostnaðar, sé það gert innan viku frá því að pöntun var gerð enda séu að lágmarki 5 vikur í brottför. Berist afpöntun síðar, en þó fjórum vikum fyrir brottför, áskilur ferðaskrifstofan sér rétt til að halda staðfestingargjaldinu eftir. Sé pöntun afturkölluð með minna en 28 daga en meira en 14 daga fyrirvara heldur ferðaskrifstofan eftir 50% af verði ferðarinnar. Berist afpöntun með skemmri en 14 daga fyrirvara á ferðaskrifstofan kröfu á 75% fargjaldsins, en sé fyrirvarinn aðeins fjórir virkir dagar eða skemmri er allt fargjaldið óafturkræft.

Ef þátttakandi mætir ekki til brottfarar á réttum tíma eða getur ekki hafið ferðina vegna skorts á gildum ferðaskilríkjum, svo sem vegabréfi, áritun þess, vottorðs vegna ónæmisáðgerða eða af öðrum ástæðum, á hann ekki rétt á endurgreiðslu ferðarinnar.

Farþega er ávallt heimilt að afturkalla farpöntun vegna stríðsaðgerða, lífshættulegra smitsjúkdóma eða annarra hliðstæðra tilvika sem hafa afgerandi áhrif á framkvæmd ferðar þegar 14 dagar eða færri eru til brottfarar. Í slíkum tilvikum ber ferðaskrifstofu að endurgreiða allt fargjaldið að frádregnu staðfestingargjaldi. Þetta gildir þó ekki ef farþegi hefði mátt sjá fyrir um ofangreinda atburði og ástand er samningur var gerður.

Heimilt er að breyta dagsetningu ferðar ef breytingin er gerð með meira en mánaðar fyrirvara. Sé það gert eftir þann tíma skoðast það sem afpöntun og ný pöntun og áskilur ferðaskrifstofan sér rétt til greiðslu samkvæmt því, sbr. afpöntunarskilmála hér að ofan.

Breyting á áfangastað skoðast alltaf sem afpöntun og ný pöntun. Fyrir aðrar breytingar en að ofan greinir innheimtist sérstakt breytingagjald.

5. Framsal bókanar

Farþegi getur framselt bókun sína til aðila sem fullnægir þáttökuskilyrðum. Skal farþegi sem og framsalshafi tilkynna ferðaskrifstofu skriflega strax um slíkt framsal. Framseljandi ferðar og framsalshafi eru þá sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgir gagnvart ferðaskrifstofu og því er varðar greiðslu á eftirstöðvum og öllum aukakostnaði er kann að leiða af slíku framsali.

Óheimilt er að framselja ferð eftir að farseðill hefur verið gefinn út eða í öðrum þeim tilvikum þar sem þeir aðilar sem selja þjónustu í ferðina hafa sett ákveðin skilyrði þannig að það sé ekki í valdi ferðaskrifstofu að breyta þeim.

6. Aflýsing og breytingar á ferðaáætlun

Ferðaskrifstofa ber enga ábyrgð á ófyrirsjáanlegum aðstæðum, sem ferðaskrifstofa fær engu um ráðið og hefði ekki getað komið í veg fyrir afleiðingar þeirra. Í slíkum tilvikum er ferðaskrifstofu heimilt að breyta eða aflýsa ferðinni með öllu, enda verði farþegum tilkynnt þar um tafarlaust.

Gerir ferðaskrifstofa breytingar á ferð áður en hún hefst skal tilkynna það farþega svo fljótt sem unnt er. Sé um verulega breytingu að ræða ber farþega að tilkynna ferðaskrifstofu eins fljótt og unnt er hvort hann óski eftir að rifta samningnum eða gera viðbótarsamning er tilgreini þær breytingar sem gerðar eru á upphaflega samningnum og áhrif þeirra á verð og önnur kjör.

Sé ferð aflýst, eða farþegi riftir samningi þegar um verulega breytingu er að ræða á ferð áður en hún hefst, á farþegi rétt á að fá að fullu endurgreiðslu eða taka í staðinn aðra ferð sambærilega að gæðum eða betri ef ferðaskrifstofan getur boðið slík skipti. Ef ferðin sem boðin er í staðinn er ódýrari fær farkaupi verðmismuninn endurgreiddan. Ef ferðin er dýrari greiðir farkaupi mismuninn.

Tímasetningar sem gefnar eru upp við pöntun ferðar eru áætlaðar og geta breyst.

Ferðaskrifstofu er heimilt að aflýsa ferð ef í ljós kemur að þátttaka er ekki næg, enda hafi í kynningu á ferðinni verið krafist ákveðins lágmarksfjölda farþega. Tilkynna ber þátttakendum um aflýsingu bréfluga eigi síðar en þremur vikum fyrir áætlaðan brottfarardag. Ferðum sem vara í eina viku eða skemur má þó aflýsa með tveggja vikna fyrirvara.

7. Skyldur þátttakenda

Farþegar eru skuldbundnir að hlíta fyrirætlum fararstjóra eða starfsfólks þeirra aðila er ferðaskrifstofa skiptir við. Farþegi er skuldbundinn að hlíta lögum og reglum opinberra aðila í þeim löndum sem hann ferðast um, taka tillit til samferðarmanna sinna og hlíta þeim reglum er gilda á flutningatækjum, áningarstöðum (t.d. flughöfnum), gisti- og matsölustöðum o.s.frv., enda ber hann ábyrgð á tjóni sem hann kann að valda með framkomu sinni. Farþegi sem mætir ekki á brottfararstað (s.s. flugstöð) á réttum tíma hefur fyrirgert rétti sínum til bóta ef hann af þeim sökum verður af pöntuðu fari.

Brjóti farþegi af sér í þessum efnum eða gefi við upphaf ferðar tilefni til þess að ætla að hann verði samferðafólki sínu til ama með framkomu sinni, er ferðaskrifstofu heimilt að hindra hann í að hefja ferð sína eða halda henni áfram og verður hann þá að ljúka henni á sinn kostnað, án endurkröfuréttar á hendur ferðaskrifstofu.

Ferðaskrifstofu er heimilt að hafna viðskiptum við fólk vegna fyrri brota svo og við þá sem ferðaskrifstofa telur ekki færa til að ferðast vegna sjúkdóma o.þ.h.

8. Takmörkun ábyrgðar og skaðabætur

Þátttakendur eiga þess kost að kaupa á sinn kostnað ferða-, slysa/sjúkra- og farangurstryggingu fyrir milligöngu ferðaskrifstofu eða hjá tryggingafélagum. Einnig forfallatryggingu/gjald þar sem slík vernd er ekki innifalin í verði ferðar.

Ferðaskrifstofa áskilur sér jafnframt rétt til að takmarka skaðabætur í samræmi við takmarkanir sem kveðið er á um í landslögum eða alþjóðasamningum.

Ferðaskrifstofa gerir ráð fyrir að þátttakendur í hópferðum séu heilir heilsu þannig að ekki sé hætt á að þeir valdi öðrum óþægindum eða tefji ferðina vegna sjúkdóms. Ef farþegi veikist í hópferð ber hann sjálfur ábyrgð á kostnaði sem af því kann að hljóta sem og kostnaði við heimferðina. Farþegi á ekki rétt til endurgreiðslu þó hann ljúki ekki ferð af þessum ástæðum eða öðrum, sem ferðaskrifstofunni verður ekki um kennt.

Hugsanlegar kvartanir vegna ferðarinnar skulu berast fararstjóra strax og skal skrifleg kvörtun síðan berast ferðaskrifstofu eins fljótt og við verður komið og í síðasta lagi innan mánaðar frá því viðkomandi ferð lauk. Að öðrum kosti verða hugsanlegar bótakröfur ekki teknar til greina.

Verði farþegi fyrir meiðslum eða eignatjóni vegna þess að ferð er ófullnægjandi á hann rétt á skaðabótum nema því aðeins að:

- vanefnd á framkvæmd samningsins verði ekki rakin til vanrækslu ferðaskrifstofu eða annars þjónustuaðila
- af því að vanefndirnar eru sök farþega eða þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og eru ófyrirsjáanlegar eða óhjálkæmlegar eða
- vanefndirnar eru vegna óviðráðanlegra aðstæðna eða atburðar sem veitandi þjónustunnar gat með engu móti séð fyrir eða komið í veg fyrir.

Ef ferð fullnægir ekki ákvæðum samnings getur farþegi krafist þess að ráðin sé bót á nema það hafi í för með sér óeðlilegan kostnað eða veruleg óþægindi fyrir ferðaskrifstofu. Ef ekki er hægt að bæta úr því sem á vantar eða einungis með lakari þjónustu á farþegi rétt á verðlækkun á ferðinni sem jafngildir mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt er.

Endurútféið 16. janúar 2006