

Reisevilkår

Reisevilkårene inngår som en del av reiseavtalen, og det er viktig at du leser gjennom disse. Les disse samt "Alt om reisen", hotelfakta og øvrige relevante opplysninger på apollo.no før du reiser. Reisevilkårene og all reiseinformasjon på apollo.no er en del av avtalen mellom Apollo og våre reisende, og er grunnlag for både dine rettigheter som reisende og våre plikter som arrangør. Det er den reisendes plikt å ta del i våre opplysninger og reisevilkår. Det er Apollos plikt å be våre kunder lese all viktig informasjon på apollo.no og reisevilkårene.

Alminnelige vilkår for Pakkereiser er utarbeidet av hovedorganisasjonen Virke Reise Utland og Forbrukerombudet (FO). Vilkårene gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i Lov om Pakkereiser av 25.8.1995, § 2-1, med senere endringer. Vilkårene er utformet i.h.t. Lov om Pakkereiser ("Pakkereiseloven") og Barne- og Familiedepartementets forskrifter til loven, ("Forskriftene") og supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene. Videre er vilkårene justert i.h.t. EU's forordning om flypassasjerers rettigheter. Vilkårene regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

En pakkereise må inneholde minst to av følgende elementer; Transport, innkvartering og/eller annen turisttjeneste som anses som en vesentlig del av pakken. Videre skal kombinasjonen være på forhånd tilrettelagt for å selges samlet, eller solgt eller markedsført til en samlet pris og ha en varighet på over 24 timer eller inkludere en overnatting. Alle reiser i dette programmet arrangeres av Apollo reiser.

De reisevilkår som angis med kursiv skrift er spesielle vilkår for Apollo Reiser og kompletterer Alminnelige vilkår for pakkereiser.

*Reisevilkårene gjelder for Apollos pakkereiser med charterfly *) og pakkereiser med rutefly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde). **Vær spesielt oppmerksom på de unntakene som gjelder for reiser med fleksibel reiselengde, spesielt når det gjelder betalings- og avbestillingsregler. Det er viktig at du har lest og satt deg inn i disse reglene før du bestiller reisen, da reisene må betales omgående og det normalt ikke gis refusjon ved avbestilling av reisen.***

**) Under vilkår for reiser med charterfly inngår også følgende reiser/reisemål: Kenya, Mauritius, De forente arabiske emirater, Oman, India, Indonesia, Maldivene, Sri Lanka, Thailand, Vietnam, Den dominikanske republikk, Cuba, Mexico og Trinidad/Tobago, når disse er lagt opp på våre nettsider med rutefly med fast reiselengde.*

Viktig!

Kun flybilletter (charter og rutefly) og kun hotell er ikke omfattet av Alminnelige vilkår for pakkereiser. Imidlertid er spesielle vilkår og gebyrer som omfatter avbestilling, endring osv. for disse tatt med i denne oversikten.

Apollo er medlem av Reisegarantifondet. Ved spørsmål eller lignende til Reisegarantifondet, se kontaktinformasjon nedenfor.

Reisegarantifondet
Skansegt. 9
4006 Stavanger
Tlf.: 51 85 99 40

2. Hva som omfattes av avtalen

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggstyelser som inkluderes i pakkereisen i følge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer, på nett e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for den reisendes kjøp av den aktuelle pakkereise. Opplysningene regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. Arrangøren skal i sin informasjon gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås.

Tilslutningsreise eller spesielle landarrangementer (utflukter, kurs etc.) inngår kun i pakkereisen dersom disse er solgt eller markedsført til en samlet pris, eller tilrettelagt på en måte som oppfordrer til å selges sammen med pakkereisen.

Tilbud den reisende måtte gjøre seg nytte av under oppholdet, og som ikke er beskrevet som en del av pakkereisen og inkludert i reisens pris, anses ikke som en del av pakkereisen.

Fotballreiser

For Apollos fotballreiser gjelder spesielle vilkår. [Les vilkårene her.](#)

3. Reisens pris og betalingsvilkår

3.1 Prisen

Den oppgitte pris for reisen skal omfatte alle avgifter, gebyrer og/eller skatter norske og/ eller utenlandske myndigheter måtte legge på de tjenester avtalen omfatter. Videre skal prisen inkludere eventuelle tillegg for de særønsker den reisende måtte ha knyttet til sin bestilling eller andre ytelser arrangøren har samtykket lagt inn i pakkereisen.

Tillegg eller rabatter knyttet til reisen eller slike valgfrie tilleggsytelser eller spesifikasjoner, skal tydelig fremgå i arrangørens prisoversikt/prisspesifikasjon.

Prisen for eventuell avbestillingsbeskyttelse og/eller reiseforsikring kommer i tillegg til pakkereisens pris og omfattes ikke av bestemmelsene i dette punkt. Det samme gjelder for eventuell tilslutningsreise eller landarrangementer som ikke er en del av pakkereisen. Arrangøren kan i sine individuelle betingelser fastsette at den avtalte pakkereises pris kan justeres opp eller ned ved endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transportpriser og/eller de aktuelle valutaer. Beregningsmåten for slike endringer må fremgå av betingelsene, arrangøren må i tilfelle også i betingelsene gi den reisende tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene arrangøren forbeholder seg rett til å justere prisen opp etter, utvikler seg i den reisendes favør, jfr. Pakkereiselovens § 4-5.

Varselet om prisøkning må være meddelt den reisende senest den 20. dagen før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Den reisende kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favør grunnet omstendigheter som inntrer senere enn 20 dager før avreise.

En prisøkning på mer enn 10% av den avtalte kjøpesum gir den reisende rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg. I varselet om prisøkning etter ovenstående bestemmelser, skal arrangøren sette en rimelig frist for kundens rett til å heve kjøpet uten kostnader for seg. Den reisende må i tilfelle gi arrangøren beskjed om han vil benytte hevingsretten innen 5 dager etter varsel om prisforhøyelse er mottatt.

Apollo tar forbehold om å endre priser og ytelser m.v. som er beskrevet i dette program, eller kunngjort på annen måte. Prisendringer kan skje dersom det i tiden mellom avtaleinngåelse og avreise skjer endringer i skatter, avgifter, transportpriser, aktuelle valutaer eller gebyrer for tjenester knyttet til bruk av lufthavner, veier, havner eller andre tilsvarende omstendigheter. Flypassasjeravgift på kr 80,- som ble vedtatt innført av regjeringen 13. mai 2016 er inkludert for alle reiser bestilt etter 20. mai 2016.

På noen reisemål tilkommer lokale flyplassavgifter/skatter som den reisende må betale ved ankomst og/eller avreise. Noen hoteller tar også en såkalt byskatt som må betales direkte til hotellet. Disse skatter og avgifter er ikke inkludert i prisen.

Den reisende har tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene Apollo forbeholder seg rett til å justere opp etter, utvikler seg i den reisendes favør, jfr. Pakkereiselovens § 4-5.

3.2 Depositumets størrelse

Depositumet skal ikke overstige kr 2 000,- pr. pers. Alternativt kan arrangøren beregne depositum som en prosent av reisens totale pris. I slike tilfeller skal depositumet ikke overstige 10% av denne. Unntatt fra disse grensene er reiser der arrangøren kan dokumentere spesielle økonomiske forpliktelser før reisen starter, f.eks. pakkereiser knyttet til rutefly med tilhørende betalingsforpliktelser

for arrangøren, hoteller med krav til ikke refunderbar forskuddsbetaling eller spesielle landarrangement (utflukter, kurs etc.) som er en del av pakken, men hvor arrangøren ikke har krav på refusjon ved avbestilling av landarrangementet. I slike tilfelle kan depositumet økes med dette dokumenterte beløpet.

Ved reisens bestilling betales et depositum på kr 1 800,- for reiser innen Europa samt Jordan og Egypt, og kr 2 000,- for alle andre reisemål. Depositumet skal være innbetalt innen 8 dager etter bestilling. Videre en eventuell avbestillingsbeskyttelse som ikke kan sies opp i avtaleperioden (kr 195,-, se pkt. 5.3.) innen 8 dager etter bestilling. Restbeløpet for hele reisen skal være Apollo i hende senest 35 dager før avreise. For reiser med rutefly er betalingsfristen for restbeløpet 45 dager før avreise. Dette gjelder reiser med Emirates, Qatar, Thai Airways, Turkish Airlines og Condor. Unntak: Denne betalingsfristen gjelder ikke for reiser med fleksibel reiselengde, se nedenfor. Først etter innbetaling er billetten gyldig. Når bestillinger skjer senere enn 35 dager før avreise, skal hele reisens pris betales umiddelbart ved bekreftelse av plass.

Unntak: Pakkereiser med rutefly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde), kun ruteflybilletter og kun hotell:

Pakkereiser med rutefly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde), kun ruteflybilletter og kun hotell betales i sin helhet samtidig med bestillingen. Omgående betaling kreves for å sikre fly-, hotell- og cruisepriser, da disse prisene ofte er basert på kampanjer med strenge krav til forhåndsbetaling. Apollo garanterer først prisen når vi har utstedt og sendt reisedokumentene og har belastet kreditt- eller betalingskort for reisens beløp. Reisedokumenter sendes til den oppgitte e-postadresse i form av bekreftelse, elektronisk billett og hotellkupong. Billetter for disse produktene sendes ikke pr. post. Den innbetalte prisen inkluderer ikke avgift for bagasje utover den mengde gratis bagasje som er oppgitt for det enkelte flyselskap, prisklasse, serviceklasse og reisemål. For noen reisemål betales lokale flyplassavgifter/skatter ved ankomst og avreise, og for enkelte hoteller tilkommer en såkalt byskatt som betales direkte til hotellet av den reisende. Disse avgifter og skatter er ikke inkludert i den innbetalte prisen.

4. Særlige forhold knyttet til avtalen

4.1 Avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring

Arrangøren eller reisebyrået skal tilby kunden en egen avbestillingsbeskyttelse eller en avbestillingsforsikring fra et forsikringselskap, sammen med selve pakkereisen, som sikrer den reisende rett til å kreve seg løst fra kontrakten ved plutselig og alvorlig sykdom hos seg selv eller noen i hans nærmeste familie, eller noen han reiser sammen med, eller andre uventede og alvorlige hendelser, se nærmere bestemmelser om dette i pkt. 5.3.

Apollo tilbyr en utvidet avbestillingsbeskyttelse som du kan lese mer om [her](#)

Unntak: *Apollo's avbestillingsbeskyttelse kan ikke tegnes for pakkereiser med rutefly, hotell og ev. cruise (fleksible reiselengde), kun ruteflybilletter, kun hotell og event.*

Reiseforsikring for tap/skade på reisegods etc. og for dekning av legeutgifter og evt. hjemsendelse ved ulykke/sykdom kan tegnes hos arrangøren eller reisebyrået.

Den reisende skal opplyses om nødvendigheten av å medbringe Europeisk helsetrygdkort (tidl. Trygdekontoets skjema E- 111) dersom slik reiseforsikring ikke tegnes. Vi minner om at man fortsatt bør ha reiseforsikring da denne også dekker privat helsetjeneste eller for eksempel hjemtransport ved sykdom.

Dersom avtalen om kjøp inngås kort tid før avreise, skal informasjonen etter foregående ledd gis i den utstrekning det er praktisk mulig.

Er avbestillingsretten en integrert del av arrangørens standard betingelser, plikter han å gjøre den reisende tydelig oppmerksom på dette.

4.2 Innreisebestemmelser

Arrangøren/formidler skal før avtalen inngås, jfr. pkt. 1.2, underrette den reisende om at arrangøren/formidleren har plikt til å opplyse hvilke visumkrav det/de ønskede reisemål har for borgere fra EU/EØS-landene, og om sine egne og /eller medreisendes passforhold så snart som mulig, slik at opplysningene kan gis før avtalen er bindende, jfr. pkt. 1. Dette budskapet skal tas inn på bestillingsbekreftelsen på en klar og iøynefallende måte. Gis konkrete opplysninger om innreisebestemmelser for den valgte reisen av praktiske grunner først sammen med reisebekreftelsen eller senere, kan den reisende heve avtalen og kreve det innbetalte depositum refundert i sin helhet dersom de aktuelle bestemmelser skaper problemer for hans reise.

Reisende med utenlandsk pass fra land utenfor EU/EØS-området, skal gis anvisning om hvor man kan innhente de nødvendige opplysninger dersom arrangøren/reisebyrået ikke selv er i stand til å innhente slike.

Den reisende plikter å gi korrekte opplysninger iht. de krav de enkelte lands myndigheter måtte sette som betingelse for innreise.

Dersom myndighetene i innreiselandet presenterer nye krav til personlige opplysninger ved innreise eller andre formkrav etter at reisedokumentene er utstedt, skal reisearrangør gi kunden beskjed om dette i den utstrekning det er mulig.

4.3 Helseopplysninger

Den reisende skal før avtalen inngås, informeres om eventuelle helsemessige formaliteter i forbindelse med reisen og oppholdet.

4.4 Lovpålagt informasjon vedrørende transport

Arrangøren plikter å opplyse hvilke flyselskap som utfører de forskjellige transportdelene av reisen. Ved endring av flyselskap etter at reisen er kjøpt, skal melding gis så snart som praktisk mulig og senest ved innsjekking/ombordstigning. Ved pakkereiser som benytter rutefly skal arrangøren gi melding om skifte av ruteflyselskap der dette er mulig. Dersom hele eller deler av reisen utføres med et flyselskap som er svartelistet av EU, skal den reisende gjøres spesielt oppmerksom på dette, og gis adgang til å heve kjøpet av pakkereisen dersom han velger dette.

4.5 Andre forhold

Avtalen skal bekrefte at arrangøren har stillet lovpliktig garanti til Reisegarantifondet, samt opplysninger om hvordan fondet kan kontaktes. Reisebyrået hvor pakkereisen eventuelt er kjøpt, hefter overfor den reisende for krav han kan rette mot arrangøren. Unntatt er krav som kan kreves dekket av Reisegarantifondet.

Apollo har stillet lovpliktig garanti til Reisegarantifondet.

Adresse: Postboks 227 Sentrum, 4001 Stavanger

E-post: firmapost@rgf.no

Telefon: 51 85 99 40

Telefax: 51 85 99 31

Hjemmeside: www.rgf.no

Billettgebyr

Apollo tar et billettgebyr pr. bestilling dersom bestillingsbekreftelse og billett sendes med post.

Unntak: Pakkereiser med rutefly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde), kun ruteflybilletter og kun hotell

Bekreftelse og billett sendes ikke pr. post for pakkereiser med rutefly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde), kun ruteflybilletter og kun hotell. Alle dokumenter for disse reisene sendes pr. e-post.

Kortgebyr

Ved betaling med kredittkort tilkommer et gebyr.

Kontraktsvilkår for flyreiser

Våre flyreiser er underlagt gjeldende lovgivning for internasjonal luftfartstransport, hvor Luftfartsloven, Montrealkonvensjonene og Warszawakonvensjonene nevnes spesielt. Arrangørens ansvar under transporten er iht. Pakkereiseloven begrenset til hva gjeldende luftfartslovgivning måtte pålegge flyselskapet av ansvar.

For bestilling av pakkereiser med rutefly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde) og kun hotell:

Apollo samarbeider med eksterne samarbeidspartnere i forbindelse med bestilling av hotell med fleksibel reiselengde. En del av hotelltilbudet går gjennom Travelscape. I disse tilfellene overfører vi kundens navn og de personopplysninger som er nødvendig for at samarbeidspartneren skal kunne gjennomføre hotellbestillingen. Bildemateriale er fra VFM Leonardo, Inc.

5. Den reisendes rett til å avbestille eller å overdra reisen

5.1 Avbestilling ved force majeure

Den reisende har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakkereisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14. dagene før pakkereisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at forholdene også vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen etter avtalen skal ta til.

Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, og de innebærer en reell risiko for den reisende. Krav om refusjon av ytelser som ikke er en del av pakkereisen må, dersom betaling for slike ytelser allerede er videreformidlet fra arrangøren til den aktuelle tjenesteleverandøren, rettes til den aktuelle tjenesteleverandøren på avtalerettslig grunnlag.

Retten til avbestilling etter dette punkt gjelder ikke dersom den reisende kjente, eller burde kjenne til, omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøpet av reisen.

5.2 Avbestilling mot vederlag

Den reisende har rett til å avbestille reisen mot å betale et administrasjonsgebyr som ikke skal overstige 500,- pr. person frem til det er mer enn 42 dager igjen til avreisedøgnet starter. For reiser av spesielt kort varighet (mindre enn 5 døgn) hvor det kun er mulig å bestille senere enn 42 dager før avreise, eller lang varighet (over 42 døgn) kan arrangøren i sine betingelser sette annen frist. Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, kan arrangøren sette avvikende betingelser også fra nedenstående refusjonsregler. Disse må i tilfelle være spesielt tydelige og lett forståelige.

Avbestiller den reisende etter at fristen er utløpt, skal disse regler gjelde:

1. Avbestilling mellom fristen for avbestilling mot gebyr (som hovedregel 42 dager før avreisedøgnet starter) og til det er 15 dager igjen til avreisedøgnet starter: Refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse.
2. Avbestilling etter det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter eller utelatt fremmøte ved avgang: Ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper. Arrangøren kan beregne et rimelig gebyr for slik refusjon. Gebyret skal ikke overstige gebyret for navneendring i billetten.

Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, eksempelvis der arrangørens rett til refusjon fra sine underleverandører er begrenset, kan arrangøren sette avvikende betingelser fra ovenstående refusjonsregler. Kundens avbestillingsrett kan uansett ikke begrenses i større grad enn arrangørens rett overfor sine underleverandører.

De individuelle refusjonsreglene må være lett forståelige og må gis på en klar og tydelig måte før bestilling. Dersom slik informasjon ikke gis på en klar og tydelig måte ved bestilling og arrangøren ikke kan sannsynliggjøre at slik informasjon er gitt før bestilling, er kunden likevel ikke forpliktet av arrangørens avvikende regler. Avbestilling følger da de ovenstående refusjonsreglene.

Dersom den reisendes bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger på rabatter eller avslag knyttet opp til deltakerantallet, vil grunnlaget for slike rabatter eller avslag kunne falle bort dersom noen av reisefølget avbestiller. Ved slik partiell avbestilling, skal arrangøren refundere den forholdsmessige andelen av den avtalte/betalte prisen til de som avbestiller, og kreve inn eventuell merpris som følge av bortfall av rabatter knyttet til gruppens størrelse, fra de gjenværende deltagerne. Medfører dette at den/de som reiser må bo i enkeltrom, tilkommer enkeltromstillegg.

Apollos avbestillingsregler:

A) Ved avbestilling mer enn 42 dager før avreisedøgnet starter: Det innbetalte beløp minus gebyr på kr 500 pr. person refunderes. Har du kjøpt Apollos avbestillingsbeskyttelse, betales et gebyr på kr 300 i tillegg til avbestillingsbeskyttelsen som ikke refunderes.

B) Ved avbestilling mellom 42 og 15 dager før avreisedøgnet starter: Det innbetalte beløpet minus depositum refunderes. Eventuell avbestillingsbeskyttelse refunderes ikke.

C) Ved avbestilling når det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter, eller ved utelatt fremmøte: Det gis ingen refusjon ut over ev. offentlige avgifter som ikke påløper.

For gruppereiser kan spesielle vilkår gjelde, kontakt vår gruppe- og konferanseavdeling for mer informasjon. Telefon: 21 01 75 41. E-post: grupper@apollo.no.

Spesielle forhold/flybilletter:

Ruteflyelskapene kan pålegge reisearrangøren å utstede flybilletter i god tid før avreise. Når en flybillett er utstedt har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet. Dersom den reisende avbestiller reisen etter at flybilletten (e-ticket) er utstedt, må Apollo belaste den reisende med et gebyr tilsvarende prisen på flybilletten. Dette gjelder våre pakkereiser med Emirates, Qatar, Thai Airways, Turkish Airlines og Condor. Gebyret varierer avhengig av billettype og opplyses på forespørsel. I tillegg vil det også tilkomme et gebyr for avbestilling av hotell og andre arrangementer.

Spesielle regler gjelder for våre reiser med rutefly (fleksibel reiselengde) og kun ruteflybilletter, der ruteflybillettene utstedes umiddelbart etter bestilling, og det derfor ikke gis noen refusjon av disse ved avbestilling.

Flybilletter med forskjellige bestillingsreferanser, dvs. to eller flere enkeltreiser, håndteres som separate reiser uavhengig av hverandre. Ved kjøp av kun flybilletter er ikke Apollo ansvarlig for uteblitt tilbakebetaling for separate billetter i forbindelse med tidsendringer, forsinkelser eller innstilte fly.

Unntak: Spesielle avbestillingsregler for hotell og cruise

De fleste hoteller og cruisereiser har spesielle avbestillings- og endringsregler. Ved avbestilling av cruise- og/eller hotellpakker med fly, og kun hotell, betaler kunden det beløp som leverandøren belaster Apollo. I tillegg kommer et avbestillingsgebyr på kr 500,- pr. person. Ev. gjenværende beløp refunderes til kunden.

Apollos gebyrer for pakkereiser med fly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde), kun rutefly, kun hotell og event:

Endring	Gebyr
Avbestilling av fly & hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde)	500,- + leverandørens kostnad
Avbestilling av ruteflybillett (kun fly)	Flyselskapets kostnad, eller 500,-
Avbestilling av hotell	500,- + leverandørens kostnad
Navnendring (der dette er tillatt)	Min. 500,-
Endring av avreisetidspunkt (tid el. dato) - der dette er tillatt	Min. 500,-
Refusjon av flyskatter/avgift	150,-

I mange tilfeller er fly og hotell ikke refunderbare, og gebyret vil da bli 100% av kostnaden.

5.3 Ved plutselig og alvorlig sykdom eller ulykkeshendelser – frivillig avbestillingsbeskyttelse

Har kunden akseptert avbestillingsbeskyttelse/-forsikring, eller er tilsvarende regler gjort til en del av arrangørens standardbetingelser, har kunden rett til å kreve seg løst fra avtalen dersom han kan dokumentere at vilkårene for slik avbestilling er oppfylt. Han plikter å underrette arrangøren om avbestillingen så snart som mulig etter at han er kjent med de omstendigheter som gir rett til avbestillingen etter dette punkt.

Ved bruk av legeerklæring som dokumentasjon for plutselig og alvorlig sykdom, bør denne utferdiges på det skjema bransjeorganisasjonen og Den Norske Lægeforening har utarbeidet, dersom kunden har fått utlevert slikt skjema av Apollo.

Avbestillingsbeskyttelsen skal minst gi rett til avbestilling dersom den reisende selv, ektefelle, registrert partner, samboer, barn, foreldre, svigerforeldre eller søsken, blir rammet av plutselig og alvorlig sykdom, ulykkesskade eller død. Det samme gjelder hvis slike omstendigheter rammer en som han reiser sammen med, og det ville være urimelig å kreve at den reisende da gjennomfører reisen uten at vedkommende er med. Likestilt med plutselig og alvorlig sykdom er plutselige og alvorlige hendelser som rammer kunden eller hans reisefølge, jfr. foranstående, og som medfører at det ikke er rimelig å kreve at kunden gjennomfører reisen. Slike hendelser kan være brann- eller vannskade på fast eiendom, e.l.

Retten etter foregående punkter forutsetter at den reisende selv ikke kjente til, eller burde kjenne til, de omstendigheter som fører til at reisen ikke kan benyttes, eller at han selv ikke har ansvaret for slike omstendigheter.

Den reisende plikter å gi Apollo eller reisebyrået beskjed om avbestilling så snart som mulig etter at han er kjent med de forhold som berettiger avbestillingen etter dette punkt, samt å fremskaffe tilstrekkelig dokumentasjon for sykdommen fra lege, eller den hindrende omstendighet f.eks. ved attest fra politimyndighet eller forsikringsselskap. Dokumentasjon vedrørende avbestillingsårsaken må fremlegges senest 1 måned etter at avbestillingen ble foretatt. Har den reisende akseptert Apollos egen avbestillingsbeskyttelse, skal Apollo ved avbestilling i.h.t. ovenstående bestemmelser, refundere det innbetalte beløp (med fradrag av prisen for avbestillingsbeskyttelsen) uten grunnnet opphold så

snart nødvendig dokumentasjon er fremskaffet av den reisende, eventuelt etter fradrag av et administrasjonsgebyr på 300,- pr. person.

Hvis bestillingen omfatter flere reisende, og den samlede pris reflekterer rabatt eller avslag basert på det totale deltagerantallet, vil en avbestilling for en eller flere i følget kunne medføre at betingelsene for den avtalte pris ikke lenger er til stede. Dette skal ikke påføre de gjenværende deltagere en prisøkning, men dekkes av avbestillingsbeskyttelsen.

Arrangøren har rett til å overføre de reisende til en annen innkvartering som passer bedre til den gjenværende gruppens størrelse og som ellers tilsvarer det opprinnelig bestilte husvære. Retten til slik flytting er betinget av at flyttingen ikke reduserer innholdet i den valgte pakkereise, eller gjør at de gitte opplysninger om pakkereisen eller avtalte tilleggsytelser ikke lenger kan oppfylles.

Apollo tilbyr en utvidet avbestillingsbeskyttelse som gir rett til avbestilling dersom den reisende selv, nærmeste familie eller reisefølget blir rammet av hendelser som gjør det urimelig å kreve at reisen gjennomføres. Avbestillingsbeskyttelsen koster 195,- pr. voksen og 95,- pr. barn (2-11 år) for reiser innen Europa (inkl. Jordan, Egypt og Tyrkia), og 375,- pr. voksen og 190,- pr. barn (2-11 år) til øvrige reisemål. Merk at avbestillingsbeskyttelsen må tegnes samtidig som du bestiller reisen. Den kan ikke bestilles eller avbestilles i etterkant. Les mer om fordelene med Apollos avbestillingsforsikring [her](#). Ved avbestilling pga. sykdom og fremleggelse av legeattest betales et gebyr på kr 300,- i tillegg til avbestillingsbeskyttelsen som ikke refunderes.

Unntak: Pakkereiser med fly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde), kun rutenflybilletter og kun hotell:

For disse reisene kan Apollos avbestillingsbeskyttelse ikke tegnes. Sjekk om du har egen avbestillingsforsikring via ditt forsikringselskap eller kredittkortselskap. Vi tilbyr avbestillingsforsikring gjennom vår samarbeidspartner, Gouda Reiseforsikring. Avbestillingsforsikring må tegnes sammen med reisen og kan ikke legges til i etterkant.

5.4 Overdragelse av pakkereisen

Den reisende har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyller betingelsene for å delta i pakkereisen. Forutsetningen er at arrangøren eller reisebyrået gis melding om dette innen rimelig tid før pakkereisens starter, og at arrangøren og/eller underleverandøren han benytter, ikke er bundet av regler som forbyr slik overdragelse. Rutenfly tilhører bl.a. denne kategori underleverandører.

Arrangøren kan i tilfelle overdragelse beregne seg et rimelig navneendingsgebyr som ikke må overstige 500,-. Den opprinnelige kunde og den nye reisende hefter solidarisk for både slik gebyr og eventuelle restbeløp for reisen.

Arrangørens opplysningsplikt etter Pakkereiselovens kap. 3 ansees normalt oppfylt overfor den nye kunde i den utstrekning opplysningsplikten er oppfylt overfor den som overdrar reisen. Dersom det er behov for å gi ytterligere informasjon, og dette er praktisk mulig, vil arrangøren likevel ha plikt til å gi de nødvendige opplysninger til den som reisen er overdratt til. Arrangøren har ikke noe ansvar dersom den som får reisen overdratt til seg, ikke tilfredsstiller de krav innreiselandet setter.

Navnendring:

Reiser med charterfly:

Navnendring må gjøres så snart endringen er kjent og senest 24 timer før avreise. Gebyr for navnendring er 500,- pr. person. For reiser med rutenfly (Emirates, Qatar, Thai Airways, Turkish Airlines, Norwegian) gjelder andre regler; gebyr for navnendring oppgis på forespørsel. For reiser med fleksibel reiselengde, se nedenfor.

Pakkereiser med fly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde), kun ruteflybilletter og kun hotell

Dersom billetten ikke er utstedt, tillater de fleste flyselskap navneendring mot gebyr inntil et par dager før avreise. Gebyrets størrelse varierer fra flyselskap til flyselskap, og oppgis på forespørsel (min. kr 500). Dersom billetten er utstedt anser de fleste flyselskap en navneendring som en avbestilling, og fullt gebyr må påregnes. Se mer informasjon om gebyrer under pkt. 5.2 i Reisevilkårene.

5.5 Endring av bestilling

Den reisende kan forandre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot et administrasjonsgebyr som ikke må overstige 500,- pr. person pr. endring, dersom arrangøren har mulighet til å etterkomme de nye ønsker. Overstiger arrangørens kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen regnes som en avbestilling. Arrangøren må da opplyse kunden om at reglene om avbestilling mot vederlag i pkt. 5.2. vil gjelde.

Apollo's administrasjonsgebyr er 500,- pr. person. Endringer som kreves senere enn 42 dager før avreise ansees som avbestilling og ny bestilling.

Unntak: Pakkereiser med fly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde), kun ruteflybilletter og kun hotell:

Der endring er tillatt, tilkommer et gebyr på min. kr 500,-.

6. Apollos rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatningsplikt

6.1 For få tilmeldte

Arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel de i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen. Avlysningen må i så fall skje senest 30 dager før avreise. For reiser av spesielt kort eller lang varighet, eller av spesiell karakter, kan likevel andre frister settes, jfr. pkt. 5.2. Frister som avviker fra normalfristen på 30 dager skal være blitt fremhevet spesielt tydelig i avtalevilkårene. Om en reise som arrangøren har rett til å innstille i henhold til foregående punkt inngår i en serie av reiser, har arrangøren rett til å innstille også andre reiser som inngår i samme serie under forutsetning av at informasjonen skjer så snart som mulig og ikke senere enn 30 dager før avreise.

Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til den reisende senest ved fristens utløp. Ved kansellering etter dette punkt skal alle av den reisendes innbetalte beløp refunderes så snart som mulig.

Apollos kanselleringsvilkår:

- 95 % av antall seter på flyet må være solgt. Avlysning vil i så fall skje senest 30 dager før avreisedøgnet starter
- 50 reisende til reisemålet som er angitt på bestillingsbekreftelsen
- 50 reisende til hvert innkvarteringsalternativ som er angitt på bestillingsbekreftelsen
- 24 reisende på rundreiser

Om en reise som Apollo har rett til å innstille i henhold til foregående punkt inngår i en serie av reiser, har Apollo rett til å innstille også andre reiser som inngår i samme serie under forutsetning av at informasjonen skjer så snart som mulig og ikke senere enn 30 dager før avreise.

Unntak: Dette punktet gjelder ikke for pakkereiser med fly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde), ruteflybilletter og kun hotell.

6.2 Hindring utenfor arrangøren kontroll

Arrangøren kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom han kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor hans kontroll og som han med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som verken arrangøren selv eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. Slike hindringer kan etter omstendighetene være krig eller krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte.

Kanselleres en reise før den starter pga. hindringer utenfor arrangøren kontroll, plikter han å refundere den reisende alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt har den reisende rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren kan tilby dette. Er reisen dyrere enn den opprinnelige, skal den reisende betale differansen. Er den billigere, kan han kreve differansen tilbakebetalt.

Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke arrangøren ha erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at pakkereisen er påbegynt. Dersom reisen forkortes ved at arrangøren eller kunden avbryter den pga. slike forhold, vil kunden likevel ha krav på et forholdsmessig prisavslag. Arrangøren plikter i den grad det er mulig å eliminere eventuelle risikoer eller ulemper for kunden. Må reisen avbrytes, plikter arrangøren å frakte kunden tilbake til det avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden.

Tidspunktet for hjemsendelse vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den reelle risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer. Norske og

lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurderingen.

Dersom arrangøren unnlater hjemsendelse eller utsetter denne unødvendig og kunden må besørge hjemreisen selv, er arrangøren ansvarlig for eventuelle merutgifter kunden pådrar seg som en følge av dette.

6.3 Arrangørens rett til å endre reisens innhold eller betingelser etter avtaleinngåelse

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for den reisende etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/ spesifikasjoner, og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs. reisebevis eller annet avtaledokument.

Arrangøren plikter å underrette den reisende skriftlig så snart som mulig dersom han ønsker å endre betingelser eller innhold etter dette punkt. Arrangøren skal samtidig opplyse den reisende om hans rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for den reisende etter endringen, eller å kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har den reisende ikke påberopt seg denne retten innen tre dager etter at melding om endringen er kommet frem, mister han retten til å heve kjøpet eller kreve prisavslag. Dersom spesielle omstendigheter fører til at fristen ikke kan overholdes, plikter den reisende å gi beskjed så snart som mulig og innen rimelig tid. Informasjonen om flytider, flyselskap og flytype i programmet er foreløpig. Endelig informasjon fremgår av billetten. Vi forbeholder oss rett til å korrigere flytiden, dersom endringer inntreffer på et senere tidspunkt. Evt. endringer vil bli meddelt den reisende skriftlig eller muntlig. Vi tar forbehold om trykkfeil og evt. endringer som måtte oppstå etter at programmet er trykket.

Apollo's forbehold om programendringer:

Mindre endringer oppdateres fortløpende under presentasjonen av bostedene på apollo.no.

Vesentlige endringer som skjer etter at du har bestilt din reise vil bli meddelt skriftlig eller pr. telefon så snart Apollo er kjent med endringen. Informasjon om flytider, flyselskap og flytype i programmet er foreløpige. Endelig informasjon fremgår av billetten. Vi tar forbehold om trykkfeil og ev. endringer som måtte oppstå etter at programmet er trykket.

7. Partenes plikter

7.1 Arrangøren/reisebyråets plikter

Arrangøren skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jfr. pkt. 2. Gjør uforutsette omstendigheter det likevel nødvendig med endringer i reisen, skal arrangøren i rimelig utstrekning sørge for at den reisende blir utsatt for minst mulig ulempe.

Arrangøren/reisebyrået skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende. Han må i denne sammenheng stille kunden de spørsmålene som er nødvendige for å oppfylle opplysningsplikten.

Påpeker den reisende mangler ved reisen, plikter arrangøren å gjøre det som innen rimelighetens grenser er mulig for å rette på mangelen så snart som mulig.

7.2 Den reisendes plikter

Den reisende plikter å sette seg inn i disse alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har publisert på sine nettsider, i sin katalog eller på annen måte.

a) Betaling:

Den reisende plikter å betale det avtalte vederlag innen den frist som er fastsatt i vilkårene. Vesentlig betalingsmislighold gir arrangøren rett til å annullere bestillingen.

b) Informasjoner:

Den reisende plikter å gi arrangøren eller reisebyrået de relevante informasjoner som han forstår eller bør forstå har vesentlig betydning for gjennomføringen av pakkereisen. Den som bestiller for medreisende, plikter å gi korrekte og relevante opplysninger også i forhold til disse. Arrangøren er ikke ansvarlig for problemer som oppstår som følge av at personalia eller spesielle behov for medreisende ikke er gitt på en korrekt måte. Den som bestiller en pakkereise på vegne av andre, plikter å forvisse seg om at den/de som skal delta i pakkereisen, kan følge det reglement arrangøren har satt, og at den aktuelle pakkereise er av slik art at den/de påmeldte kan delta i den uten belastninger for seg selv eller andre

c) Reklamasjoner:

Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8 a) - d). Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet. Uansett må klage være fremsatt til arrangør eller reisebyrå hvor reisen er kjøpt, senest 4 uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlange klagefristen

d) Dokumenter etc.:

Den reisende plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen og at navn på reisende er i samsvar med hva som står i passet. Den reisende plikter å ta med gyldig pass, eventuelle visa/helseattester, billetter, referansenummer og andre dokumenter som måtte være nødvendige for reisen. Den reisende plikter selv å fremskaffe slike dokumenter som måtte være nødvendige for den enkelte reise, og han plikter selv å tegne de forsikringer han måtte føle nødvendige. Arrangøren har rett til å avvise en reisende dersom de nødvendige dokumenter ikke er medbragt.

e) Hensyn til medreisende etc.:

Den reisende plikter videre å rette seg etter arrangørens egne bestemmelser slik de er presentert ham før avtaleinngåelse, hotellens og andre dellerandørers ordensreglement, samt å rette seg etter

transportørens og de stedlige myndigheters regler. Den reisende skal videre rette seg etter de anvisninger arrangøren gir om frammetid, frammetsted etc. under reisen, samt de pålegg fraktfører eller transportansvarlig måtte gi i forbindelse med uforutsette hendelser under reisen. Den enkelte deltager på reisen må ikke opptre slik at det er til sjenanse for de medreisende eller skaper sikkerhetsmessige eller praktiske problemer for arrangøren. Arrangøren har rett til å avvise en reisende dersom den reisendes oppførsel eller tilstand gjør det åpenbart at han ikke kan oppfylle kravene i dette punkt.

f) Hjemreise etc.:

Den reisende plikter å overholde arrangørens eventuelle bestemmelser om bekreftelse av returbilletter på rutenfly. Gjøres ikke dette, kan de reserverte seter ikke påregnes benyttet. Videre plikter den reisende selv å holde seg orientert om eventuelle endringer i avreisetiden, ved å ta kontakt med reisearrangøren eller reisearrangørens representant dersom den reisende har fjernet seg fra reiseselskapet eller på annen måte gjort seg/vært utilgjengelig de siste 24 timer før oppsatt avreise. Den reisende plikter ellers å følge arrangørens oppfordringer til å lese arrangørens e-post, SMS-meldinger, oppslag, besøke informasjonsskranke eller resepsjon så lenge dette ikke medfører unødige bry eller ulempe for den reisende.

g) Konsekvenser av mislighold:

Grovt brudd på disse bestemmelser etter at forholdet er påtalt, gir arrangøren rett til å nekte vedkommende reisende videre deltagelse på reisen. Arrangøren har da intet ansvar for ekstrautgifter i forbindelse med fremskutt/endret hjemreise. Den avviste reisende kan heller ikke fremme krav vedrørende den del av reisen som ikke blir benyttet.

Den reisende kan gjøres erstatningsansvarlig for tap eller ekstrautgifter som påføres arrangøren ved grovt brudd på ovenstående bestemmelser. Den reisende er ansvarlig for ødeleggelse og tap etc. etter vanlige erstatningsrettslige regler.

f) No-show (manglende fremmøte ved avreise):

Kunden plikter å møte til innsjekking slik det er angitt i reisedokumentene. Forsinkelser eller andre omstendigheter som hindrer dette, er kundens egen risiko. No-show (manglende fremmøte ved avreise) er å oppfatte som avbestilling av reisen, og Apollo vil kansellere både opphold og hjemreise dersom ikke kunden har kontaktet oss innen 12 timer etter programfestet eller oppgitt avgangstid. Ta kontakt med Apollos kontor på Oslo Lufthavn på telefon 64 82 14 78 (uavhengig av hvilken flyplasser du reiser fra); kontoret er åpent to timer før hver charteravgang. Du kan også kontakte oss på 21 01 40 75 i våre åpningstider (man-fre 08-18, lør 10-15). Har du ikke kontaktet oss innen tidsfristen på 12 timer, har du ikke krav på å benytte hotelloppholdet eller hjemreisen, og det innbetalte beløp blir ikke refundert. For reiser med charterfly til Cuba, Den dominikanske republikk, Egypt, Jordan, Mexico, Tyrkia og Thailand avbestilles hjemreisen automatisk for de som ikke benytter utreisen fra Norge, da landets myndigheter ikke tillater at man bare benytter hjemreisen. For øvrige land kan hjemreisen benyttes når dette er avtalt med Apollo innenfor tidsfristen som er satt ovenfor.

Krav til våre kunders adferd

Vi krever at våre kunder under reisen og oppholdet oppfører seg på en måte som ikke er til sjenanse eller belastning for våre ansatte eller øvrige kunder, eller som kan medføre risiko for disse. Hvis en slik adferd ikke endres etter muntlig og skriftlig advarsel fra våre reiseledere, forbeholder vi oss retten til å avbryte kundens ferieopphold, og ev. holde denne ansvarlig for utgifter og/eller tap vi blir påført.

Unntak: Pakkereiser med fly, hotell og ev. cruise (fleksibel reiselengde), kun rutenflybilletter og kun hotell:

Ved bestilling av fleksible pakkereiser og rutenflybilletter må man benytte utreisen for å kunne benytte hjemreisen. Møter man ikke til utreise blir resterende flystrekninger avbestilt automatisk av flyselskapet og det innbetalte beløpet refunderes ikke. Sjekker man ikke inn på hotellet eller

cruiseskipet til avtalt tid eller gir beskjed om at man er forsinket, vil hotell-/cruiseoppholdet automatisk bli kansellert og det innbetalte beløpet refunderes ikke.

8. Om mangler

8.1 Mangler før avreise

Den reisende kan heve avtalen før pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler. Det samme gjelder dersom avtalevilkårene endres og endringen er til vesentlig ulempe for kunden. Prisforhøyelse på mer enn 10% skal alltid anses som vesentlig ulempe. Den reisende skal i tilfelle gi arrangøren beskjed om hevingen innen rimelig tid. Med mindre særlige grunner tilsier det, bør slik melding være gitt senest innen en uke etter melding om endringen ble mottatt, eller så snart som mulig dersom melding mottas kort tid før avreise. Den reisende har da rett til full refusjon av samtlige innbetalte beløp, samt eventuell erstatning etter reglene i Pakkereiselovens § 5-3.

Alternativt har han rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren kan tilby dette. Er erstatningsreisen dyrere, skal kunden betale denne prisdifferansen etter fradrag av eventuelle erstatningskrav kunden har rett til etter Pakkereiselovens § 5-3. Er reisen billigere, skal arrangøren tilbakeføre til kunden differansen mellom den opprinnelige reisens pris og erstatningsreisens pris, eventuelt tillagt slik erstatning som nevnt i foregående setning. Kan arrangøren ikke tilby en slik erstatningsreise, kan den reisende selv kjøpe en reise som tilsvarer den opprinnelige innenfor rimelighetens grenser, og holde Apollo ansvarlig for eventuelle merkostnader ved dette kjøpet etter de vanlige, erstatningsrettslige regler. Er et slikt dekningskjøp vesentlig dyrere enn prisen for den opprinnelige reisen, kan erstatning normalt ikke påregnes.

Dersom den reisende, til tross for sin rett til å heve kjøpet som følge av mangler, ønsker å benytte seg av den avtalte reise, har den reisende rett til et forholdsmessig prisavslag. Dersom mangelen er en prisøkning på mer enn 10%, er dog den reisendes valg å enten heve kjøpet, eller å delta på reisen til den nye prisen dersom annet ikke blir avtalt mellom partene.

8.2 Mangler etter avreise

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, og dette ikke skyldes den reisende eller forhold på hans side. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som mangel dersom de er av mindre betydning, eller er av det slag den reisende må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Den reisende plikter å reklamere på mangler han oppdager så snart som mulig. Reklamasjon som fremmes senere enn fristene i disse vilkårs pkt. 7.2. c) vil normalt bety at kundens eventuelle rettigheter bortfaller.

Reklamasjonsberettigede mangler etter avreise gir den reisende disse rettighetene:

a) Avhjelp:

Den reisende kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten uvesentlig ulempe for den reisende. Avslår den reisende retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

b) Prisavslag:

Dersom mangelen ikke blir avhjulpet, har den reisende rett til et forholdsmessig prisavslag, eventuelt dekning av de rimelige utgifter kunden har hatt ved selv å utbedre mangelen når arrangøren ikke har vært i stand til dette.

c) Heving:

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i.h.t. avtalen. Hever den reisende avtalen etter denne bestemmelse, har han krav på vederlagsfri transport tilbake til avreisestedet eller annet sted reisen skulle blitt avsluttet på, dersom pakkereisen inneholder transportelement. Reglene i art. 6.2., 3. ledd gjelder på samme måte.

d) Erstatning:

Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at den reisende lider tap, kan han kreve erstatning av arrangøren. Den reisende kan, der han ikke har lidd noe tap, kreve en godtgjørelse dersom mangelen har påført den reisende vesentlig ulempe. Arrangørens erstatningsplikt etter det foranstående faller bort dersom arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldes forhold som ligger utenfor arrangørens kontroll, og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av. Arrangøren plikter uansett å gi kunden nødvendig bistand så hurtig som mulig.

Der mangler oppstår i forbindelse med transport, går erstatningsreglene i transportrettslig særlovgiving foran erstatningsbestemmelsene i Pakkereiseloven. Den reisende kan velge om han vil kreve sitt tap erstattet hos arrangøren eller direkte fra transportøren.

Uansett om arrangøren er erstatningspliktig i.h.t. det ovenstående, plikter den reisende å begrense tapet så godt han kan. Erstatning kan ikke kreves for tap eller skade som skyldes den reisendes egen forsømmelse eller forhold.

e) Forholdet til EU-forordning 2004-261 (Forsinkelser, kanselleringer og overbookinger)

Bestemmelsene finnes på denne adressen:

<http://lovdata.no/for/grafikk/pdf/32004r0261.pdf>

Ved forsinkelser, kanselleringer og/eller overbooking gjelder de regler som følger av EUs nevnte forordning, slik at arrangøren likestilles med flyselskapet der arrangøren bruker egne eller innleide fly til transporten. Arrangøren er ansvarlig for at den reisende får skriftlig informasjon om sine passasjerrettigheter der det oppstår situasjoner som utløser slike rettigheter. Der arrangøren benytter rutefly, påhviler informasjonsplikten ruteflyselskapet. De rettigheter EU-reglene gir passasjerer, gjelder da også primært i forhold til ruteflyselskapet.

Der passasjerer får utbetalt kompensasjonsbeløp iht. EU-reglene enten fra arrangøren eller utførende flyselskap, skal dette beløpet gå til fradrag i beregning av eventuell prisavslag/erstatning etter pakkereiseloven.

Der EU-forordningen gir passasjerer rett til å heve transportavtalen, gjelder dette ikke for den øvrige delen av pakkereisen med mindre mangelen er av slik art at betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen er til stede, jfr. art. 8. Mindre forsinkelser gir vanligvis ikke rett til heving av kjøpet av pakkereisen. Om passasjerer velger å avbryte/heve kjøpet av reisen etter bestemmelsene i EU-forordningen, men betingelsene for å heve kjøpet av pakkereisen etter pakkereiseloven ikke er til stede, skal den reisende kun ha refundert den delen av kjøpesummen som relaterer seg til transporten. Arrangøren plikter å gjøre den reisende oppmerksom på at full refusjon av pakkereiseprisen da ikke vil skje.

f) Følgende forhold anses normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i pkt. 8:

1. Avvik fra det avtalte som er av mindre betydning for gjennomføringen av reisen eller som ikke har

hatt betydning for valg av pakkereise.

2. Avvik fra forventninger den reisende har hatt og som ikke er skapt av arrangøren, som f.eks. annen byggestandard på destinasjonen eller andre destinasjonsbetingede forhold, dersom forholdene den reisende klager på, må anses å være "vanlige" på destinasjonen.

3. Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til.

4. Forhold den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll eller som ikke avviker fra hva som anses forutsatt i avtalen. Skifte av bosted pga. overbooking, skal ikke betraktes som "påregnelige avvik".

5. Forsinkelser under transport eller endrede avgangstider/ankomsttider, når oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn maksimalt 6 timer for reiser med varighet under 5 døgn, eller 8 timer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn. Om forsinkelsen/endringen i avgangs-/ ankomsttider skyldes tiltak fra luftfartsmyndigheter, eksepsjonelle værforhold, trengsel i luftrommet eller andre, lignende forhold arrangøren eller transportøren ikke kan ha innvirkning på, fordobles de foran angitte frister. Arrangørens ansvar ved hjemreise avsluttes på avreiseflyplassen. Ved forsinkelse på hjemreise dekker ikke arrangøren ekstrakostnader ved overnatting, transport videre fra flyplass eller lignende. At forholdet ikke betegnes som mangel etter denne bestemmelse hindrer ikke at den reisende skal ha den assistanse og den eventuelle kompensasjon han er berettiget til etter nevnte EU-forordninger.

6. Avvik fra det avtale som skyldes den reisendes eget forhold.

9.0 Tvistebehandling

Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8 a) – d). Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må den reisende så vidt mulig reklamere på stedet. Uansett må klage være fremsatt til arrangøren eller reisebyrået hvor reisen er kjøpt, senest 4 uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen.

Ved reklamasjon skal den reisende gjøres oppmerksom på klageprosedyren, og at dersom kundens reklamasjon/krav ikke blir imøtekommet eller at partene blir enige, kan saken bringes inn for Pakkereisenemnda eller annet tvisteløsningsorgan, samt eventuelle klagegebyrer i denne forbindelse.

10. Ikrafttredelse

Disse Alminnelige vilkår for Pakkereiser gjelder fra 1.1 2015 og avløser fra samme dato tilsvarende vilkår fra 1.4.2007.

Særskilte vilkår for bestilling av Fotballreiser

Fotballreiser inkluderer fotballbilletter som normalt ikke kan avbestilles eller endres. Har du tegnet en avbestillingsforsikring som dekker for kostnader ved avbestilling pga. sykdom eller andre uforutsette hendelser, gjør vi oppmerksom på at denne ikke dekker kostnadene for fotballbilletter. Siden kampdatoer er foreløpige kan tidspunkt og dag endres. Du må derfor være på plass fredag til mandag for helgekamper, og fra tirsdag til fredag for midtukekamper. Kampene kan flyttes på svært kort varsel.

Ved kjøp av Fotballreiser må den reisende ankomme reisemålet senest dagen før kampen har avspark og reise hjem tidligst dagen etter kampen.

Hvis kampdato endres etter at reisen er påbegynt, gjelder opprinnelig fotballbillett til den nye kampdatoen.

Blir kampen flyttet til en dato som ligger utenfor pakkereisens datoer, dvs. før bestilt utreise eller etter bestilt hjemreise, tilbakebetales kostnaden for fotballbilletter (alternativt vil den reisende, om mulig, bli tilbudt en annen fotballkamp i perioden). Kostnader for fly og hotell kan normalt ikke avbestilles uten at det påløper kostnader. Dette vil variere for hvert flyselskap og hotell, og den reisende må selv dekke disse kostnadene. Ønsker den reisende å endre reisen pga. endret kampdato, må den reisende selv dekke de endringsgebyrer som ev. påløper for fly og hotell.

Fotballbilletter er et verdidokument. Blir en kamp flyttet eller innstilt, må originalbilletter returneres til Apollo for at disse skal bli refundert.

Når du bestiller, velger du hvilken seksjon på stadion du ønsker å sitte i. Det er ikke mulig å velge en spesifikk plass. Vi garanterer at man får sitte minst to og to sammen (ved siden av hverandre, diagonalt eller foran/bak). Så langt det er mulig, forsøker vi også at alle i følget får sitte sammen, men det kan ikke garanteres. Dette gjelder også om en eller flere av de reisende er barn.

Den reisende er selv ansvarlig for å sette seg inn i det regelverk som gjelder i forbindelse med fotballkampen. Dette innebærer blant annet at Apollo ikke tilbakebetaler for fotballbilletter og andre kostnader om kunder har blitt bortvist fra stadion på grunn av upassende oppførsel, feil supporterklær/-effekter på bortelagets tribuneseksjon eller fremvisning av feil legitimasjon eller mangel på legitimasjon ved inngangen.

Personopplysninger

Hvordan lagres personopplysningene mine når jeg bestiller en reise?

Apollo registrerer de personopplysningene du legger inn på vår nettside i henhold til Personopplysningsloven. Opplysningene bruker vi til å ivareta våre forpliktelser ovenfor deg, og de videreføres også til våre samarbeidspartnere, som flyselskaper, hoteller og busselskaper. Vi bruker opplysningene til å gi deg informasjon, tilbud og service tilknyttet din reise med oss via e-post, telefon, SMS og postutsendelser.

Vi bruker også opplysningene i forbindelse med håndtering og administrasjon av bestillinger, betalinger og billettutsendelser. Dette inkluderer at vi bruker dine opplysninger til følgende formål: Bokføring, avregning og revisjon, billettering, kreditering eller andre verifiseringer av betalingskort, immigrasjon og tollkontroll, sikkerhet, administrative og lovlige formål, behandling av bonusprogrammer, systemtester, vedlikehold, utvikling og kundebehandling.

Personopplysningene behandles med den største omtanke og respekt av oss i Apollo Travel Group.

Personopplysninger i markeds- og kommunikasjonssammenheng

Apollo vil benytte dine personopplysninger til å kunne tilby produkter og tjenester knyttet opp til den reisen du har bestilt med oss. Disse opplysningene kan også formidles til underleverandører av våre produkter, som f.eks. forhåndsbestilling av taxfree varer.

På apollo.no kan du melde deg på vårt nyhetsbrev. Som abonnent på Apollos nyhetsbrev via e-post aksepterer du samtidig at vi regelmessig bruker din e-postadresse til å sende deg nyheter og annen markedsinformasjon og kommunikasjon. Du kan til enhver tid velge å melde deg av nyhetsbrevet.

Personopplysningene kan brukes i forbindelse med markedsføringstiltak. I henhold til Personopplysningsloven kan du få full innsikt i hvilke opplysninger som er lagret om deg. Dette kan du få ved å sende en skriftlig henvendelse til Apollo.

Ansvarlig for personopplysninger på apollo.no:

Navn: Apollo Travel Group / Personopplysningsansvarlig

Adresse: Kirkegata 15, 0153 Oslo

Organisasjonsnummer: 556306-1653

E-postadresse: tonje.fossum@apollo.no