



JVB TRAVEL

Alminnelige avtalevilkår – JVB Travel

Gjeldene fra: 01.02.2025

1. Avtalens inngåelse og betalingsvilkår

Disse vilkår gjelder for kjøp av reiser som arrangeres som Jotunheimen Travel og Fjord Mountain Route, der arrangør er JVB Travel («Arrangør»).

Avtalen mellom partene anses inngått når JVB Travel har sendt en skriftlig bekreftelse med et bestillingsnummer til en epostadresse som er oppgitt av kunden.

Arrangøren kan kreve innbetaling av depositum ved bestilling eller før en avtalefestet forfalls-dato.

Depositumet skal betales på den måte som avtales og innen den frist som er satt.

Er det avtalefestede beløpet ikke kommet på arrangørens konto 2 dager etter forfall, kan arrangøren heve avalen med mindre kunden kan dokumentere at betaling er skjedd innen forfall.

Restbeløpet forfaller 30 dager før avreise. Dersom arrangøren har betalingsforpliktelser ovenfor underleverandører som forfaller tidligere enn 30 dager før avreise, kan restbeløpet forfalle tidligere.

Arrangøren skal kunne dokumentere en slik forpliktelse. Det må gis klare og tydelig opplysninger før bestilling om tidspunktet restbeløpet forfaller på.

Dersom slik informasjon ikke gis på en klar og tydelig måte ved bestilling, er kunden likevel ikke forpliktet av arrangørens avvikende betalingsfrister. Betaling skal da ikke forfalle tidligere enn 30 dager.

2. Hva som omfattes av avtalen

Arrangør arrangerer både reiser som defineres som «pakkereiser» men også reiser som faller utenfor dette. Alle typer reiser levert av arrangør omfattes av denne avtalen.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens 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.

3. Reisens pris

3.1. Prisen

For skreddersydde reiser kan arrangør legge til et administrasjonsgebyr. Gebyret skal fremgå av bekreftelsen som kunden mottar.

Den oppgitte pris for reisen omfatter 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 kunden 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.

Tilslutningsreise eller landarrangementer som ikke er en del av pakkereisen kommer i tillegg til pakkereisens pris og omfattes ikke av bestemmelsene i dette punkt.

Arrangøren kan fastsette at den avtalte pakkereisepris kan justeres opp eller ned ved endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transportpriser og/ eller de aktuelle valutaer. Kunden skal gis en begrunnelse for og en beregning av prisøkningen. Arrangøren må i tilfelle også i betingelsene gi kunden tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene arrangøren forbeholder seg rett til å justere prisen opp etter, utvikler seg i kundens favør, jf. Pakkereiselovens § 19 jf. 20.

Varsalet om prisøkning må være meddelt kunden senest 20 dager før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Kunden kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favør grunnet omstendigheter som inntre senere enn 20 dager før avreise.

En prisøkning på mer enn 8% av den avtalte kjøpesum gir kunden 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. Fristen kan ikke settes til kortere enn tre virkedager

3.2. Depositum

Depositumet utgjør 30 % av reisens samlede kostnad, og konkret beløp opplyses ved bestilling.

Der arrangøren kan dokumentere at bestillingen medfører spesielle økonomiske forpliktelser før reisen starter, f.eks. 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, kan depositumet økes med dette dokumenterte beløpet.

4. Særlige forhold knyttet til avtalen

4.1. Avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring

Arrangøren anbefaler alle reisende å tegne reiseforsikring som omfatter både forsikring for avbestilling, tap/skade på reisegods, dekning av legeutgifter og evt. hjemsendelse ved ulykke/sykdom.

Reisende bes merke seg at dersom reisen avbestilles etter at det er 15 dager igjen til reisens start, refunderes ikke det innbetalte beløpet.

4.2. Innreisebestemmelser

Dersom reisende kommer fra EU/EØS-land trenger man ikke visum, dersom reisen varer i underkant av tre måneder.

Reisende med utenlandsk pass fra land utenfor EU/EØS må selv innhente opplysning om nødvendige visum/dokumenter på <https://www.udi.no/skal-soke/besok-og-visum/>

Den reisende plikter å gi korrekte informasjoner iht. de krav som norske myndigheter måtte sette som betingelse for innreise.

4.3. Helseopplysninger

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

4.4. Andre forhold

Avtalen skal bekrefte at arrangøren har stillet lovpliktig garanti til Reisegarantifondet eller tilsvarende ordning, samt gi opplysninger om hvordan fondet kan kontaktes.

5. Kundens rett til å endre, avbestille eller overdra reisen

5.1. Avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakke-reisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette før pakkereisen skal ta til, konstateres uunngåelige eller ekstraordinære omstendigheter som krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte og som vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen eller transporten av kunden til reisemålet.

Kundens kunnskap om de aktuelle omstendighetene, herunder om kunden er gjort kjent med og har akseptert de aktuelle omstendighetene ved reisen, kan spille inn i vurderingen av om forholdet faktisk er å anse som uunngåelig eller ekstraordinært.

Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, og de innebærer en reell risiko for kunden. 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.

5.2. Avbestilling mot vederlag

Kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et administrasjonsgebyr frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

For en standardtur uten personlig tilpasning er administrasjonsgebyret kr. 750,-. Dersom turen er tilpasset den reisende og arrangør har skreddersydd reisen er administrasjonsgebyret kr. 1500,-.

Avbestiller kunden etter at fristen er utløpt, gjelder følgende regler:

- Avbestilling mellom fristen for avbestilling mot administrasjonsgebyret (42 dager før avreisedøgnet starter) og til det er 15 dager igjen til avreisedøgnet starter: Refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse
- Avbestilling etter det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter eller utelatt fremmøte ved avgang: Ingen refusjon.

Dersom arrangøren krever tilbake skattene og avgiftene på vegne av kunden, kan det i tillegg beregnes et rimelig gebyr for dette. De samlede gebyrene skal uansett 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.

Dersom kundens bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger på rabatter eller avslag knyttet opp til deltagerantallet, 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.

5.3. Overdragelse av pakkereisen

Kunden har rett til å overdra reisen til en annen som oppfyller betingelsene for å delta i pakkereisen. Forutsetningen er at arrangøren eller formidleren gir melding om dette innen rimelig tid før pakkereisen starter, og at arrangøren og/eller underleverandører han benytter, ikke er bundet av regler som forbyr slik overdragelse.

Arrangøren kan i tilfelle overdragelse beregne seg et rimelig navneendringsgebyr. Den opprinnelige kunde og den nye reisende hefter solidarisk for både slikt gebyr og eventuelle restbeløp for reisen. Arrangørens opplysningsplikt etter pakkereiseloven og disse vilkår, 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 tilfredsstillende krav innreiselandet setter.

5.4. Endring av bestillingen

Den reisende kan forandre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot et rimelig administrasjonsgebyr, 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.

6. Arrangørens 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 han i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen.

Dersom en ikke når beleggsandelen for den enkelte tur, skal arrangør gi beskjed til kunden innen 30 dager før avreisedøgnet starter.

Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til kunden senest ved fristens utløp. Arrangøren plikter å gi kunden beskjed om kansellering etter dette punkt så snart som mulig. Ved kansellering etter dette punkt skal alle av kunden innbetalte beløp refunderes så snart som mulig.

6.2. Hindring utenfor arrangørens kontroll

Arrangøren kan kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom pakkereisen ikke kan gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter og den reisende underrettes om avlysningen uten ugrunnet opphold. 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 arrangørens kontroll, plikter arrangør å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt skal kunden kostnadsfritt tilbys å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren kan tilby dette. Tilbys kunden en alternativ reise av lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag. 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 risiki 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 kunden 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 kunden skriftlig så snart som mulig dersom de ønsker å endre betingelser eller innhold etter dette punkt.

Arrangøren skal samtidig opplyse kunden om hans rett til å heve kjøpet av reisen dersom endringene medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for kunden etter endringen, eller å kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull. Har kunden 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 kunden å gi beskjed så snart som mulig og innen rimelig tid.

7. Partenes plikter

7.1. Arrangørens/formidlerens plikter

Arrangøren skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jf. 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 skal snarest mulig yte passende bistand til reisende i vanskeligheter. Bistanden skal gå ut på å gi passende opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand, og det det er aktuelt bistå med å finne alternative reisetjenester. Arrangøren kan kreve et rimelig gebyr for bistanden dersom vanskelighetene er forårsaket forsettlig eller uaktsomt av den reisende.

Reisearrangøren/formidleren skal snarest mulig opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende.

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

Ved bagasjetransport plikter arrangøren å gi tilstrekkelige opplysninger om transporten slik at kundene har reell anledning til å benytte seg av denne. Bagasje leveres transportør på kundens eget ansvar, og arrangør har ikke noe ansvar for hverken bortkommen bagasje eller eventuell skade på bagasjen eller bagasjens innhold. Det understrekes at kundene må tegne egen reiseforsikring som dekker skade på reisegods.

7.2 Kundens plikter

Kunden 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:** Kunden 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:** Kunden plikter å gi formidler eller arrangør de relevante informasjonen 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 forvise 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.
Dersom kunden får beskjed om at det er en selvguidet tur, har ikke arrangør ansvaret for det som uforutsett kan oppstå på turen. På slike turer er kunden selv ansvarlig for seg selv og utstyret en bruker på turen.
- **c) Reklamasjoner:** Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed uten ugrunnet opphold dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter punktene 8.1 a) – e). Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet. Dersom kunden leier utstyr av en underleverandør, er det underleverandørens vilkår som gjelder. Kunden må bruke utstyret i tråd med disse vilkårene. Ansvar som følge av brudd på vilkårene kan pålegges kunden direkte. Ansvar i slike tilfeller kan ikke pålegges arrangør.
- **d) Dokumenter etc:** Kunden 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:** Kunden plikter videre å rette seg etter arrangørens egne bestemmelser slik de er presentert ham før avtaleinngåelse, hotellers og andre delleverandørers ordensreglement, samt å rette seg etter transportørens og de stedlige myndigheters regler. Kunden skal videre rette seg etter de anvisninger arrangøren gir om fremmøtetid, fremmøtested etc. under reisen, samt de pålegg fraktfører eller transportansvarlig måtte gi i forbindelse med uforutsette hendelser under reisen.
På turer der man ledsages av guide/kjentmann plikter reisende å følge de råd som gis hva gjelder adferd og ferdsel på turen. Dersom disse råd ikke følges er ikke arrangøren ansvarlig for eventuelle følger.
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 ved reises start 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 rutefly. 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 informasjonskranke eller resepsjon så lenge dette ikke medfører unødig 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. Kunden kan gjøres erstatningsansvarlig for tap eller ekstrautgifter som påføres arrangøren ved grovt brudd på ovenstående bestemmelser. Kunden er ansvarlig for ødeleggelse og tap etc. etter vanlige erstatningsrettslige regler.

8. Om mangler

8.1. Mangler før avreise

Kunden 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 8 % skal alltid ansees som vesentlig ulempe. Kunden 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.

Kunden har da rett til full refusjon av samtlige innbetalte beløp samt eventuell erstatning etter reglene i Pakkereiselovens § 29.

Alternativt har han rett til å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren eller formidleren kan tilby dette. Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

Kan arrangøren ikke tilby en slik erstatningsreise, kan kunden selv kjøpe en reise som tilsvarer den opprinnelige innenfor rimelighetens grenser, og holde arrangøren ansvarlig for eventuelle merkostnader ved dette kjøpet etter de vanlige, erstatningsrettslige regler. Er et slikt deknings-kjøp vesentlig dyrere enn prisen for den opprinnelige reisen, kan erstatning normalt ikke påregnes.

8.2. Mangler etter avreise

Pakkereisen har en mangel ved manglende eller mangelfull levering av reisetjenestene som inngår i en pakkereise og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side. Unntak fra disse vilkår er feil eller mangler ved underleverandørers utstyr, som arrangør ikke kan forventes å ha kjennskap til.

Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager uten ugrunnet opphold.

Reklamasjonsberettigede mangler etter avreise gir kunden disse rettighetene:

- **A) Avhjelp:** Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen en rimelig frist fastsatt av kunden. Avhjelpes mangelen ikke innen fristen kan den reisende selv avhjelpe mangelen og kreve nødvendige utgifter refundert. Avslår kunden 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) Alternative reisetjenester:** Kunden kan kreve at arrangøren tilbyr en alternativ reisetjeneste dersom en vesentlig del av reisetjenestene ikke kan leveres etter pakkereiseavtalen. Arrangøren skal om mulig tilby en alternativ reisetjeneste av tilsvarende eller høyere kvalitet uten tilleggskostnader. Dersom de foreslåtte alternative reisetjenestene fører til en pakkereise med lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag. Den reisende kan bare avvise tilbudet dersom de ikke er sammenlignbare med det som følger av pakkereiseavtalen, eller dersom prisavslaget er utilstrekkelig.
- **c) Prisavslag:** Dersom mangelen ikke blir avhjulpet, har kunden rett til et passende prisavslag for perioden pakkereisen har hatt en mangel.

- **d) Heving:** Har pakkereisen en mangel som i vesentlig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen og arrangøren ikke har avhjulpet mangelen eller tilbudt alternative tjenester, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake verdien av reisetjenestene som ikke er levert. Hever kunden 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 punkt 6.2., 3. ledd gjelder på samme måte.
- **e) Erstatning:** Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Arrangørens erstatningsplikt etter det foranstående faller bort dersom arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Retten til erstatning gjelder heller ikke dersom mangelen skyldes en tredjeperson som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i avtalen, og mangelen ikke kunne forutsees eller unngås. Der transportrettslig lovgivning begrenser omfanget av eller vilkårene for erstatning fra en transportør, gjelder de samme begrensningene for arrangøren.

8.3 Erstatningsbegrensninger

Der arrangørens erstatningsansvar ikke allerede er begrenset etter annen transportrettslig lovgivning, kan arrangøren begrense erstatningen i pakkereiseavtalen, men ikke til mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris.

Begrensningen gjelder ikke ved personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt av arrangøren.

8.4 Forholdet til annen transportrettslig lovgivning

Kundens rett til prisavslag eller erstatning begrenser ikke kundens rettigheter etter annen transportrettslig lovgivning. Prisavslag og erstatning etter pakkereiseloven og erstatning etter annen transportrettslig lovgivning skal gå til fradrag i hverandre, slik at kunden ikke gis for høy kompensasjon. Kunden kan rette sitt krav på prisavslag eller erstatning til arrangøren av pakkereisen. Eventuelle krav mot transportøren (f.eks. flyselskapet) etter annen transportrettslig lovgivning (herunder standardkompensasjon etter EU-forordningen om flypassasjerers rettigheter) må rettes mot 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.

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

Bestemmelsene finnes på denne adressen: <https://lovdata.no/static/SF/pdf/32004r0261.pdf>.

Ved forsinkelser, kanselleringer og/eller overbooking gjelder de regler som følger av EUs nevnte forordning.

Eventuelle krav etter denne forordningen må rettes mot transportøren.

Der EU-forordningen gir passasjeren 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, jf. pkt. 8. Mindre forsinkelser gir vanligvis ikke rett til heving av kjøpet av pakkereisen. Om passasjeren 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 kunden kun ha refundert den delen av kjøpesummen som relaterer seg til transporten.

Reisearrangøren plikter å gjøre kunden oppmerksom på at full refusjon av pakkereiseprisen da ikke vil skje.

8.5 Følgende forhold ansees normalt ikke som mangel ved pakkereisen etter bestemmelsene i pkt 8:

- a) Avvik fra forventninger kunden har hatt og som ikke er skapt av arrangøren, som f.eks. annen bygge standard på destinasjonen eller andre destinasjonsbetingede forhold, dersom forholdene kunden klager på, må ansees å være «vanlige» på destinasjonen.
- b) Unormale vær- og andre naturgitte forhold arrangøren ikke hadde eller burde ha kjennskap til
- c) 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».

- d) 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. At forholdet ikke betegnes som mangel etter denne bestemmelse hindrer ikke at kunden skal ha den assistanse og den eventuelle kompensasjon kunden er berettiget til etter nevnte EU-forordninger.
- e) Avvik fra det avtalte som skyldes kundens eget forhold.

9. Tvistebehandling

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

Avtalt verneting for eventuell rettslig tvist er Vestre Innlandet tingrett.

EUs klageportal kan også brukes hvis kunden ønsker å inngi en klage. Det er særlig relevant hvis klager er forbruker bosatt i et annet EU/EØS-land. Klagen inngis her <http://ec.europa.eu/odr>.

JVB Travel AS

Jernbanevegen 7
N-2900 Fagernes
Tlf. +47 91 11 11 30
Epost: travel@jvb.no
Org. Nr.: 921 093 527MVA