

Travel Zmart - Resevillkor

Uppdaterad 20 maj 2022

Här hittar du alla villkor för resor som du kan köpa hos oss. Glöm inte bort att ta del av de villkor som gäller för just din resa. Vi kommer att dela upp våra villkor i tre kategorier:

Villkor för paketresor:

De här villkoren reglerar avtalet mellan Travel Zmart Sweden AB (härefter kallat Travel Zmart) och kunden som köper en eller flera paketresor. Avtalet ingår och genomförs i enlighet med paketreselagen.

Villkor för fristående och separata produkter:

Om du köper en fristående eller separat produkt, till exempel en flygresa är köpet inte täckt av paketreselagen. I de fallen agerar Travel Zmart inte som avtalspart, utan istället som förmedlare.

Tilläggsvillkor för gruppresor:

Köper du en gruppresa för minst 10 personer, gäller tilläggsvillkor utöver våra villkor för paketresor och förmedling av enkeltstående produkter.

ALLMÄNNA RESEVILLKOR FÖR TRAVEL ZMART

Villkoren reglerar avtalsförhållandet mellan Travel Zmart Sweden AB (nedan kallat Travel Zmart) och kunden som köper en paketresa. Avtalet ingår och genomförs i enlighet med paketreselagen.

OBS! Om du köper enskilda eller fristående produkter, som till exempel flygresor omfattas inte detta av paketreselagen. I dessa fall agerar Travel Zmart inte som avtalspart utan istället endast förmedlare. Du kan läsa mer om villkoren i samband med tillhandahållandet av enskilda resetjänster längre ner.

VILLKOR FÖR PAKETRESOR

Som kund förväntas du att läsa igenom villkor och avtal som gäller för resan, grundligt. Grunden för avtalet består av följande delar: innehållet av resan inkl. praktisk information och prisinformation, faktura, dokument, resplan och dessa resevillkor. Om det finns särskilda villkor som gäller för resan ska detta anges i resehandlingarna eller skriftligt via e-post, annars är det följande resevillkor som gäller.

Kunden är skyldig att läsa (och vid behov skriva ut) alla relevanta dokument och information.

- 1. Ingående av avtal
- 2. Pris och betalning
- 3. Avbeställnings- och reseförsäkring
- 4. Kundens allmänna skyldigheter
- 5. Ändringar i avtalet som ingåtts
- 6. Uppsägning av avtalet
- 7. Brister och reklamationer
- 8. Begränsningar i Travel Zmarts ersättningsansvar
- 9. Krav på ersättning
- 10. Prisavdrag och skadestånd
- 11. Tvist
- 12. Garanti i Resegarantifonden

1. INGÅENDE AV AVTAL

1.1 Avtalet

Ett avtal om köp av paketresa mellan kunden och Travel Zmart har ingåtts och är bindande för båda parter när reseförslaget har accepterats av kunden, och en betalning utförs inom den angivna betalningsfristen. Dessförinnan har kunden elektroniskt mottagit och accepterat dessa villkor.

Kunden är genom bekräftelse, skyldig att själv kontrollera att det fullständiga namnet som anges i passet, är korrekt skriver och att alla tider och datum på resehandlingarna är korrekta. Felaktiga uppgifter kan leda till att du nekas inresa, ombordstigning eller annat deltagande. Vid en bekräftelse av bokning, godkänner kunden att informationen stämmer. Om ett fel har upptäckts efter att den har bekräftats, är inte Travel Zmart ansvarig och kunden får själv stå för eventuella kostnader eller förluster som kan uppstå i samband med detta.

Fel namn kan leda till nekad ombordstigning. Svenska bokstäver som Å, Ä och Ö samt bindestreck är inte tillåtna. Ta därför bort dessa eller anpassa dem vid bokning. **Travel Zmart ansvarar inte för fel namn eller födelsedatum efter att biljetterna har bekräftats.**

1.1.1 Dina personuppgifter

När du som kund ingår i ett avtal, accepterar du Travel Zmarts behandling av personuppgifter. För att kunna erbjuda bästa möjliga service och underlätta resan, samt uppfylla bokningskraven från våra samarbetspartners, leverantörer och/eller immigrationsmyndigheter, måste Travel Zmart ibland be våra kunder att vidarebefordra information. Observera att all sådan information endast kommer att användas i samband med själva bokningen. Du som kund kan när som helst vägra att skicka den här informationen till Travel Zmart eller begära att den raderas, men detta kan begränsa Travel Zmarts möjligheter att slutföra bokningen. Du som kund ombeds att läsa mer om behandlingen av personuppgifter i vår integritetspolicy på vår webbplats.

1.2 Resedokument

Travel Zmart skickar resedokument för resan till kunden direkt efter bokning och betalning. Detta, precis som annan korrespondens, kommer att skicka till den e-postadress som kunden angett när denne bokar resan. I övrigt är kunden skyldig att lämna de kontaktuppgifter som krävs för att Travel Zmart ska kunna kontakta kunden och resesällskapet i samma bokning, både före och under resan.

Du som kund är skyldig att gå igenom den skickade fakturan och resedokument så snart som de har mottagits och omgående återkomma till Travel Zmart om informationen inte stämmer. Detta gäller även för alla som är bokade på samma resa och är inkluderade på samma bokning.

1.2.1 Faktura och resedokument

Resedokumentet är en översikt över resebokningen. På den kommer fullständigt namn att anges, betalningsuppgifter, visuminformation, en resplan med relevanta flygtider (lokal tid) och all annan relevant information. Oavsett vad som anges på annan plats är informationen på resedokumentet de aktuella och gällande. Resedokumentet är också kundens kvitto för bokning och betalning. Vår rekommendation är att du säkerställer tillgång till alla resehandlingar under hela resan, till exempel genom att skriva ut och ta med den och samtidigt lämna en kopia till en anhörig som är hemma.

2. PRIS OCH BETALNING

2.1 Pris

Vanligtvis anges priset för resan som ett totalpris. Det innebär att den omfattar alla reselement i fråga om transport, vistelse, obligatoriska skatter och avgifter. Men det kan förekomma lokala avgifter på destinationens plats. Dessa kan inte tas ut vid bokning av resan eftersom de måste betalas personligen på plats på destinationen. Vi rekommenderar att du alltid har internationell valuta redo för dessa kostnader, det kan till exempel innefatta flygplatsavgifter, visumkostnad eller nationalparksavgifter. Några av våra leverantörer kräver en så kallad "local payment" som täcker avgifter på resan. De här lokala avgifterna anges vanligtvis i resedokumentet eller i reseprogrammet. Observera att avgifterna kan ändras från bokning av resan till själva avresedagen.

2.2 Betalningsvillkor

Om inget annat anges, betalas resans totalpris vid bokning. Villkoren avgörs av resans karaktär och våra leverantörers villkor, detta ska tydligt framgå på reseförslaget/resedokumentet. Vanligtvis gäller detta för resor med begränsad tillgänglighet men också vissa flygresor och generellt för bokningar som utförs nära inpå avresa. Vid delbetalning av resa, då ska slutbetalning ske i enlighet med avtalet och det som har angetts på reseförslaget/resedokumentet.

Om betalningsfristen inte uppfylls kan Travel Zmart välja att häva köpet. Om resan avbokas efter förfallodagen för betalning har Travel Zmart fortfarande rätt att kräva det belopp som kunden skulle förlora enligt reglerna i paragraf 6.2.1.

Resorna med dessa villkor ska bokas senast 31 mars 2022 och resan och/eller eventuella landarrangemang måste starta senast 31 december 2022.

3. AVBESTÄLLNINGS- OCH RESEFÖRSÄKRING

3.1 Reseförsäkring

Enligt svensk lag är Travel Zmart skyldig att upplysa och rekommendera att alla våra kunder har reseförsäkring, både för kortare och längre resor.

Alla Travel Zmarts resenärer måste ha en reseförsäkring som minst täcker eventuell sjukvård och hemtransportkostnader. En bra reseförsäkring täcker olycksfall, egendom, sjukdom, ansvarsskydd och annat som eventuellt kan bli en väldigt kostsam upplevelse om du inte har en giltig försäkring. Kontrollera att din reseförsäkring uppfyller just dina behov tillräckligt bra och att den gäller för hela resan, eller boka via Travel Zmart. Alla kunder och resenärer uppmanas att informera Travel Zmart om vilket försäkringsbolag de har sin reseförsäkring.

Observera om du ändrar din hemresa till ett senare datum, då är du själv ansvarig för att förlänga din reseförsäkring så den stämmer med detta - innan den går ut. Rekommendationen är att du gör en kopia på dina resehandlingar, inkluderat pass, vaccinationskort och försäkringsintyg. Om olyckan skulle vara framme och du förlorar eller bli bestulen på dina värdehandlingar, blir det lättare att få dessa utbytta om du har gjort kopior.

Det rekommenderas att du i samband med tecknande av reseförsäkring, säkerställer att försäkringen också täcker ditt bagage. Reklamationer om skador på bagage, bortappat eller försenat bagage, måste göras direkt till flygbolaget och en skaderapport (PIR-rapport) måste fyllas i på flygplatsen omedelbart efter att händelsen har skett.

Om du behöver försäkringskrav eller försäkringshjälp i samband med din resa, ska du vända dig direkt till försäkringsbolaget.

4. KUNDENS ALLMÄNNA SKYLDIGHETER

4.1 Pass, visum och vaccin

Om inget annat anges, gäller informationen om viseringar i resedokumentet endast för svenska medborgare och innehavare av svenska pass. Därför är det kundens skyldighet att informera Travel Zmart om du inte har ett svenskt pass eller om du har dubbla medborgarskap. Visuminformationen är relaterade till den angivna resplanen. Om du har planer på att ändra din resa (inklusive resans längd) kan andra regler gälla. Observera att visumreglerna kan komma att ändras mellan tidpunkten för bokningen och tidpunkten för avresa. Visumformaliteter måste vara i ordning före avresa och måste dokumenteras vid incheckning. Om du behöver hjälp med visumansökning kan du kontakta [Visumservice](#). OBS! Vad uppmärksam på att visum kan krävas i samband med en transit eller mellanlandning. Läs mer om [UD:s reseinformation](#) för gällande inreseregler för svenska medborgare.

Beroende på resans destination behöver ditt pass kanske vara giltigt i minst sex månader efter hemkomsten från destinationen och det måste även finnas tillräckligt med tillgängliga sidor i passet för stämpel och visum för hela resan. Tänk på att passet även ska vara helt och inte ha några lösa sidor.

Inträdesbestämmelser till flera länder innefattar krav på vaccination och även bevis på detta. Du som resenär ansvarar själv för att detta är i ordning före avresa/inresa genom att kontakta din läkare eller vaccinationscentral.

Utländska medborgare måste konsultera med sin egen ambassad eller konsulat angående visum, samt kontakta en läkare eller vårdcentral angående vaccinationer. Travel Zmart är ej ansvariga gentemot konsekvenserna av uteblivna visum, vaccinationer och dokument för kunden.

Observera att expeditionstider för visum varierar från land till land, och i vissa fall kan den uppgå till månader. Travel Zmart tar inget ansvar för kunder som avvisas vid gränsen. Vissa länder kräver också att man har lokal valuta tillgänglig och giltig returbiljett vid ankomst.

Barn måste ha ett eget pass. Tänk på att flera länder kan ha särskilda regler för inresa med barn som man inte har full föräldramyndighet över. Vid sådana tillfällen bör du alltid kontrollera UD:s webbplats samt kontakta ambassaden/konsulatet för ytterligare information om vilka särskilda inresekrav som gäller i det aktuella landet.

4.2 Vaccinationskrav

Travel Zmart strävar efter att ge information om vaccinationskrav och upplysa resenären om vart man hittar den här informationen. Att uppfylla vaccinationskraven är däremot resenärens skyldighet och det ska dokumenteras med ditt vaccinationskort. Information om vaccinationer hittar du hos [Vaccinationsguiden](#).

4.3 Personer med funktionsnedsättning

Huvudregeln är att alla som är på en äventyrsresa med Travel Zmart, inte får vara beroende av assistans. Tyvärr är våra resor inte lämpliga för dem som har svårt att gå, eftersom det är en del av reseprogrammet.

I enlighet med europadirektiv [1107/2006 Art. 4 st. 2] kan Travel Zmart kräva att person med funktionsnedsättning har en medhjälpare under hela resan.

Travel Zmart har rätten att neka en resenärs deltagande där vi anser att resenären inte kommer att kunna slutföra resan med egna medel. Det nekandet är utan ansvar för Travel Zmart.

4.4 Kontroll av resedokument

Du som kund är skyldig att granska resedokument så fort du har mottagit dessa, och omedelbart kontakta Travel Zmart om informationen inte stämmer överens med överenskommelsen. Det är också ditt ansvar att meddela Travel Zmart om förändringar sker efter bokning av resa, till exempel graviditet, sjukdom eller namnändring.

4.5 Namn på resedokument

Det är ditt ansvar, som kund, att säkerställa att namnen på resedokumentet är identiska med det fullständiga namnet i kundens giltiga pass. Om de inte överensstämmer finns det risk att du till exempel på avslag på din viseringsansökan. Om du får kännedom om avvikelser mellan resedokument och pass måste kunden omgående meddela Travel Zmart, som kommer att försöka rätta till felet. Om det är ditt fel, som kund, att informationen inte stämmer överens med varandra, är det du som måste betala de eventuella kostnader som kan uppstå för att rätta till felet. De flesta flygbolag tillåter inte namnändringar av biljetter, vilket betyder att kostnader kommer att uppstå i samband med en ändring. Dessa ändringsavgifter varierar beroende på flygbolag, från 1 500 SEK till priset för en ny flygbiljett. Om det inte går att ändra dokumenten kan kunden inte hålla Travel Zmart ansvarig.

4.6 Flyg

4.6.1 Genomgående resa

Alla flygbiljetter måste betraktas som en sammanhängande bokning. Det betyder att flygbolagen kan avboka resterande flygbokningar om man inte möter upp för avresa enligt resplanen. Resenären förlorar alla rättigheter till vidare resor, ändringar och återbetalningar för hela resan om man avstår vissa flygsträckor.

4.6.2 Enkelbiljett

Travel Zmart avråder starkt sina kunder från att resa med enkelbiljetter. Detta gäller speciellt länder utanför Europa och kan även innefatta länder som ej kräver visum. Resenärer med enkelbiljetter ansvarar själva för inrese- och uppehållstillstånd eller annan dokumentation som rör de relevanta länderna, och vidare de konsekvenser som uppstår av att resa utan denna dokumentation. Travel Zmart ansvarar inte för eventuella extra kostnader som kan uppstå i dessa fall.

Observera att om du flyger hem eller vidare från ett annat land än det du reser till kan detta ses som en enkelbiljett och ett bevis på utresa från det land du först anländer till kan komma att krävas. Detta kan vara buss/ båt/tåg/äventyrsresa eller liknande. Kan du inte uppvisa detta så kan du i värsta fall nekas inresa. För mer information, vänligen kontakta det aktuella landets ambassad.

4.6.3 Ej genomgående resa

Vid köp av två eller flera enskilda flygbiljetter från olika flygbolag och med egna biljettnummer anses dessa flygbiljetter vara oberoende av varandra. Detta innebär att om det vid byte av flyg uppstår försening eller om resenären på annat sätt missar resan/förbindelsen/nästa flygning, bär varken Travel Zmart eller flygbolaget ansvaret för det som inträffat. Inte heller för extra kostnader för nya biljetter, boende etc som kan komma uppstå pga. detta.

4.6.4 Återbekräfta flyg

Att återbekräfta flyg krävs inte, men Travel Zmart rekommenderar starkt att du som resenär kontrollerar alla tider för resor senast dagen innan via tillgängliga digitala tjänster i realtid från flygbolaget.

4.6.6 Flygresan

Flygbiljetter kan inte ändras, avbokas, förlängas utan vidare eller överlåtas till andra. Priset för ändringar och avbokningar varierar mellan olika biljettyper och flygbolag och är i vissa fall ej möjligt.

Tider för avgångar och ankomster anges alltid i lokal tid. Ändringar av flygtider kan förekomma och det är därför viktigt att resenären kontrollerar avgångstiderna i förväg för alla flygresor. Om Travel Zmart får information om förändringar i flygtider meddelar vi resenären detta. Om resenären ser att senast mottagna resplan inte stämmer överens med flygtiderna hos respektive flygbolag så ska resenären omedelbart kontakta Travel Zmart.

Rekommendationen är vanligtvis incheckning två timmar före avresa. Det innebär att resenären måste ha gått igenom incheckningen senast två timmar före avgång. Däremot, kräver vissa flygbolag incheckning i förväg, vilket också ofta förekommer i andra länder. Den exakta tiden för incheckningen kommer att anges antingen i resehandlingarna eller genom kunden kontrollerar flygplatsens eller flygbolagets webbplats. På grund av säkerhetsskäl och gällande regler ska resenären se till att vara väl informerad, undvika onödiga risker och försäkra sig om vilka tider för incheckning och avresa som gäller.

4.7 Andra tjänster och produkter som ingår i paketresan

4.7.1 Hotell

Travel Zmart vill notera att standarden på hotell kan variera på olika platser runt om i världen och kan vara både högre och lägre än vad man är van vid i Sverige.

Travel Zmart försöker i så stor utsträckning som möjligt att informera i god tid om det förekommer större renoveringsarbeten på hotellet, exempelvis ombyggnationer som stör mer än normalt.

Vid bokning/avbokning/ändring av hotell så har Travel Zmart rätt att ta ut en serviceavgift för administrativa kostnader oavsett hotellförmedlarens villkor.

4.7.2 Hyrbil

Travel Zmart samarbetar bara med stora och välrenommerade biluthyrningsföretag. I de flesta fall ingår alla obligatoriska försäkringar i våra priser, men kontrollera när du bokar vad som gäller för din bilhyra. När du hämtar bilen kommer biluthyrningsföretaget begära ett kreditkort där en deposition debiteras, men återbetalas i slutet av hyrestiden. Den person som anges som förare måste därför alltid ha ett giltigt kreditkort med sig.

Observera att om du bokat hyrbil och lämnar den på annan plats än där du hämtade den, tillkommer oftast

en så kallad envägsavgift. Avgiften betalas på plats direkt till biluthyrningsföretaget och priset varierar beroende på hur lång sträcka som körs.

Vid bokning/avbokning/ändring av hyrbil så har Travel Zmart rätt att ta ut en serviceavgift för administrativa kostnader oavsett biluthyrarnas villkor.

4.7.3 Äventyrsresor

På några av våra äventyrsresor finns det en "local payment" vilket är ett belopp som betalas kontant, på plats, direkt till leverantören. Detta tas ut av våra leverantörer för att betala direkta kostnader på resan, till exempel lokal transport, bensin, inträdes- och parkavgifter etc. Genom detta kan leverantören hålla nere kostnaderna och undvika extra påslag. Om det är en "local payment" på resan så framgår det i det aktuella reseprogrammet och-/eller på hemsidan.

'Guaranteed departures': våra leverantörer av äventyrsresor har garanterad avresa på de flesta av deras resor, men vissa kan inte bekräftas förrän närmare avgång. Eventuella ändringar/inställda resor kan bero på för få anmälda till en specifik avgång, och Travel Zmart reserverar sig för eventuella ändringar/inställda resor.

Vid bokning/avbokning/ändring av en äventyrsresa så har Travel Zmart rätt att ta ut en serviceavgift för administrativa kostnader oavsett leverantörens villkor.

4.8 Ordningvillkor

Resenären måste följa de ordningsregler som våra leverantörer har under sin resa, det kan till exempel vara under en äventyrsresa, på hotell, flygplats eller flygresor.

Resenären måste uppträda på ett sätt som inte stör medresenärer, guider och arrangörer eller lokalbefolkningen. I allvarliga eller upprepade fall kan olämpligt beteende leda till att resenären utesluts från fortsatt deltagande av Travel Zmart, Travel Zmarts underleverantörer eller deras representanter. I sådana fall ansvarar resenären själv för hemresa och de utgifter som följs av detta. Om detta sker har resenären inte rätt att få någon form av återbetalning av resan.

Som redan nämnts förutsätter deltagande i resan att resenären har tagit till sig den information som lämnats, på hemsida, resedokument, resplan, i praktiska resetips och att denne följer dessa. Samtidigt förväntas resenären att ta del av allmän tillgänglig information om destinationen rörande politik, hälso-och sjukvård, klimat etc.

Det är en förutsättning för deltagande i resan att resenären agerar ansvarsfullt och hänsynstagande, och följer de regler och riktlinjer som finns. Det rekommenderas att resenärer ej reser ensamma i okända och avlägsna områden, särskilt efter mörkrets intåg. Vill man vara på egen hand, bör det alltid ske i samråd med guide, och eventuellt även med Travel Zmart. Om du är på en resa utan guide bör du läsa relevanta guideböcker/hemsidor som ofta ger bra och tillförlitlig information om vad som gäller på en viss destination. Om olyckan är framme, kontakta ditt försäkringsbolags alarmcentral eller Travel Zmart om det inte är akut.

4.9 Resenärens ansvar under resan

Om resenären inte uppfyller kraven för pass, visum, hälsokrav, korrekt namn på resedokument samt läst igenom dessa, möter upp i tid samt läst igenom villkoren för bokningen, får resenären inte kräva ersättning av varken Travel Zmart, förmedlare eller dess underleverantör för de följder som uppstår av resenärens bristande ansvar.

5. ÄNDRINGAR I AVTALET SOM INGÅTTS

5.1 Överlåtelse av paketresan

Travel Zmart tillåter inte att man överlåter helt eller delvis paketresan till andra om inte underleverantörernas villkor tillåter det.

5.2 Prisändringar

Travel Zmart får efter att avtalet har ingåtts ändra det avtalade priset för paketresan om förändringen beror på ändringar i bränslekostnader, skatter, offentliga avgifter samt valutaförändringar.

Vid ändringar av resans pris informerar Travel Zmart resenären om prishöjningar eller prissänkningar. Resenären ska bli underrättad om prisförändringen så snart som möjligt (via e-post eller brev) och senast 20 dagar före avresan. Priset kan max höjas med 8% av paketresans pris. Om ökningen är mer än 8% av paketresans pris så har kunden rätt att säga upp avtalet.

Vid prissänkning till följd av förändringar i ovanstående villkor har kunden rätt till ett prisavdrag som motsvarar den prissänkning som förändringarna medför. I detta avseende har Travel Zmart rätt att dra av för de omkostnader som uppstår i samband med återbetalningen till kunden.

5.3 Kundens ändringar av paketresan

Om resenären vill göra ändringar i resan måste man kontakta Travel Zmart snarast. Om ändringen är möjlig, är det resenären som får stå för de extra utgifter som detta kan medföra. Travel Zmart har ingen skyldighet att göra ändringar i resan.

Om kunden vill göra ändringar som Travel Zmart inte kan uppfylla i det befintliga avtalet, och resenären står fast vid önskemålet om detta, kommer ändringen att betraktas som en avbokning av resan (jfr punkt 6.2.1) och ses som en ny bokning.

Travel Zmart kommer att försöka tillgodose speciella önskemål i samband med bokning av resan, men det finns ingen garanti för detta, vilket gäller även om önskemålet står i resedokumentet. Önskemål om eventuell uppgradering, enkelrum eller förlänga resan måste alltid ges i god tid före avresa, helst redan vid bokning av resan.

5.4 Travel Zmarts ändringar av paketresan

5.4.1 Oväsentliga ändringar

Innan paketresans start har Travel Zmart rätt att göra oväsentliga ändringar utan kundens samtycke. Kunden är skyldig att acceptera sådana ändringar, om Travel Zmart tydligt informerar kunden om ändringarna innan paketresan startar och utan onödigt dröjsmål.

Travel Zmarts paketresor inkluderar ofta äventyrsresor med en eller flera av våra underleverantörer. Beroende på vissa omständigheter och äventyr kan sena förändringar av reseprogrammet ske. Detta görs för att förbättra resan med hänsyn till kända (och okända) förändringar såsom väder, framkomlighet eller andra lokala förhållanden som påverkar reseprogrammet. Reser du till områden där infrastrukturen är sämre, än man är van vid i Sverige, kommer ändringar att ske ofta, även längs vägen och resenären måste betrakta det som en del av resan. På grund av detta ges ingen ersättning för förseningar eller förändringar så länge det inte är av stor betydelse för resans syfte.

5.4.2 Övriga ändringar

Om Travel Zmart innan resans start antingen gör betydande ändringar i paketresan eller inte kan leverera vissa delar som Travel Zmart skulle ha levererat eller om Travel Zmart höjer priset för resan med mer än 8% så har kunden följande rättigheter;

antingen kan kunden säga upp avtalet och få en återbetalning av de pengar som betalats, delta i en ersättningsresa om Travel Zmart erbjuder det eller acceptera de ändringar som gjorts.

Travel Zmart är skyldiga att informera om betydande förändringarna utan onödigt dröjsmål. Travel Zmart ska också uppge om ändringarna påverkar priset för paketresan och uppge kundens alternativ (som nämnts ovan).

Kunden måste informera Travel Zmart om sitt beslut. Konsekvenserna för att inte meddela sitt beslut inom den tidsfrist som har satts kan leda till att kunden anses ha accepterat ändringar som omfattas av klausul 5.4.1. I vissa situationer kan kunden ha rätt till ersättning, om kunden drabbas av en ekonomisk förlust till följd av ovannämnda betydande förändringar, såvida inte skälet till förändringarna är oundvikliga och extraordinära omständigheter.

5.4.3 Ändringar efter resans start

På samma sätt som nämns under 5.4.1 och 5.4.2 ovan så kan ändringar även uppstå efter resans start. Detta gäller främst där paketresan sträcker sig över en lång tidsperiod och lokala förhållanden kan ändras innan resenären anländer till den aktuella destinationen/området.

I de fall eller händelser som är av obetydlig karaktär, eller endast har en mindre påverkan på resan, är Travel Zmart ej ansvarig och resenären förväntas visa flexibilitet. Vid större och betydande förändringar kan resenären yrka på brister. (se avsnitt 7). Travel Zmarts målsättning är alltid att rätta till eller åtgärda fel så att resan kan fortsätta och inte avbrytas. En värdering kommer att göras av Travel Zmart om att återbetala de delar av resan som påverkas avsevärt, detta görs genom ett dagspris.

5.4.4 Flygförsening

Vid flygförseningar som omfattas av EU-förordning 261 ska klagomål göras direkt till flygbolaget, då denna förordning reglerar förhållandet mellan resenären och flygbolaget. Travel Zmart omfattas därför inte av förordning 261, utan endast av lagen om paketresor.

Travel Zmarts ansvar begränsas av internationell lag och internationella konventioner. Om ett flygbolag ger ersättning på plats kan ytterligare ersättningskrav inte göras. Resenären kan inte räkna med att få ersättning i samband med försenad hemresa. Till exempel, viktiga angelägenheter omedelbart efter hemkomsten har ingenting att göra med Travel Zmart tillhandahållande av resan.

6. UPPSÄGNING AV AVTALET

6.1 Ångerrätt

Ångerrätt gäller ej vid köp av paketresor. Den lagstadgade ångerrätten gäller inte för resor och du kan därför inte ångra köpet av en paketresa. Det gäller oavsett om du köpt den via nätet, i en butik eller av en förmedlare.

6.2 Avbokning av paketresan

[Paketreselagen](#) gäller.

6.3 Travel Zmarts avbokning av resan

6.3.1 Avbokning på grund av för få deltagare

Om resan kräver ett visst antal deltagare för att genomföras kommer detta att anges i Travel Zmarts resedokument eller i avtalet. Det anges också hur många deltagare det minimum kommer att vara på resan för att den ska genomföras och när detta antal senast ska uppnås.

Om minimiantal för resan inte uppnås i tid kan Travel Zmart säga upp paketresans avtal utan rätt till skadestånd för resenären. Travel Zmart ska informera resenären om detta inom den angivna tidsfristen, dock senast

20 dagar före avresa om resan varar längre än 6 dagar

7 dagar före avresa om resan vara mellan 2 och 6 dagar

48 timmar innan avresa om resan varar kortare än 2 dagar

6.3.2 Avbokning på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter

Travel Zmart har möjlighet att säga upp avtalet, ansvarsfrihet, för en paketresa om Travel Zmart hindras till att fullfölja avtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter samt om Travel Zmart informerar kunden om detta utan onödigt dröjsmål och innan paketresan startar.

För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas. Från och med 14 dagar innan avresa är en gällande avrådan från UD grund för uppsägning om avrådan omfattar tidpunkten för resenärens resa. En gällande avrådan från UD ska också anses utgöra grund för uppsägning om det i annat fall står klart att de omständigheter som ligger till grund för avrådan påverkar eller kommer att påverka resmålet vid tidpunkten för resenärens resa.

I ett sådant fall ska pengarna återbetalas till resenären senast 14 dagar efter uppsägningen, och resenären har ej rätt till kompensation.

7. BRISTER OCH REKLAMATIONER

Om det uppstår problem med den paketresa man köpt, innan, under eller på destinationen, ska resenären så fort som möjligt rapportera detta till Travel Zmart, till leverantörens representant på destinationen eller till den berörda underleverantören. Om problemet kvarstår, inte kan/kommer att åtgärdas, eller om resenären ej är nöjd efter att åtgärder gjorts, ska resenären meddela Travel Zmart detta direkt. Reklamationer ska alltid ske skriftligen via e-post till info@travelzmart.se. Travel Zmart försöker alltid att rätta till eller åtgärda felet så att resan kan fortsätta och ej avbrytas. Efter bedömning kommer Travel Zmart att återbetala de delar av resan som påverkas avsevärt genom att beräkna ett dagspris.

Resenären måste se till att reklamationen registreras av Travel Zmarts representanter eller underleverantörer på plats. Dessutom bör resenären se till att få reklamationen dokumenterad. Om man ej följer ovan tillvägagångssätt för att påvisa fel kan detta få konsekvenser för rätten att senare åberopa felet och få ersättning.

8. BEGRÄNSNINGAR I TRAVEL ZMARTS ERSÄTTNINGANSVAR

Flygbolagen är direkt ansvariga för att transporten med flyg utförs enligt Warszawa- och Montrealkonventionerna, EU:s förordning (889/2002 och 261/2004) samt svenska Luftfartslagen. Travel Zmart begränsar sitt ansvar till tillämpliga gränser vid alla tidpunkter som anges i Warszawa- och Montrealkonventionerna (lufttransport), Atenkonventionen och EU:s förordning 392/2009 (transport till sjöss) och COTIF-konventionen och EU:s förordning 1371/2007 (järnvägstransport). Travel Zmarts ansvar får därför inte överstiga det belopp som gäller för de transportörer som ansvarar för transporten.

9. KRAV PÅ ERSÄTTNING

Krav på skadestånd och/eller proportionerligt prisavdrag för resan – till följd av fel som har reklamerats på korrekt sätt och som inte har åtgärdats av Travel Zmart – ska lämnas in till Travel Zmart inom rimlig tid efter resans slut. Om det inte görs förlorar resenären rätten att ställa detta krav till Travel Zmart. Resenären kan framställa ersättningskrav skriftligen till info@travelzmart.se.

10. PRISAVDRAG OCH SKADESTÅND

När kravet lämnas till Travel Zmart måste resenären uppge om denne också har ansökt om ersättning från transportbolaget på grundval av EU-förordningar om passagerares rättigheter och skadeståndsansvar vid persontransporter och enligt de internationella konventioner som också reglerar detta förhållande.

Så länge kunden har erhållit ersättning och/eller kompensation från underleverantör, transportbolag eller försäkringsbolag har Travel Zmart rätt att räkna av det belopp som erhålls i den ersättning/kompensation som beviljats enligt lagen om paketresor och sammansatta researrangemang.

11. TVIST

Vid oenighet mellan Travel Zmart och resenären kan resenären kontakta [konsumentverket](#) eller [Allmänna reklamationsnämnden \(ARN\)](#), Box 174, 101 23 Stockholm.

En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <https://ec.europa.eu/odr>.

Resenären uppger då Travel Zmarts e-postadress info@travelzmart.se. De tvister som ej kan lösas mellan parterna separat eller hos ARN kan, om parterna så önskar, prövas av domstol, här gäller svensk lagstiftning om inte annat anges i gällande lag och konventioner.

12. GARANTI HOS KAMMARKOLLEGIET

Vid konkurs har Travel Zmart ställt garanti hos Kammarkollegiet, Box 2218, 103 15 Stockholm.

VILLKOR GÄLLANDE KÖP AV ENDAST FLYGRESOR ELLER ANDRA ENSKILDA PRODUKTER/TJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLS AV TRAVEL ZMART

- 1. Omfattning
- 2. Förmedling av flygbiljetter
- 3. Travel Zmarts förmedling av andra produkter och tjänster
- 4. Fel och brister
- 5. Användarinformation
- 6. Tvist
- 7. Tystnadsplikt

1.OMFATTNING

Dessa allmänna villkor gäller för förmedling av flygbiljetter till konsumenter. Om flygresan ingår i en paketresa enligt lagen om paketresor och resegaranti (Paketreselagen) som trädde i kraft den 1 aug 2018, ska dessa villkor inte gälla.

Villkoren gäller även vid förmedling av andra enskilda produkter eller tjänster som erbjuds och köps hos Travel Zmart, såvida de inte omfattas av paketreselagen.

2. FÖRMEDLING AV FLYGBILJETTER

2.1 Avtalet

Vid bokning av flygbiljett gäller de betalningsregler som anges av Travel Zmart. Flygbolagets resevillkor, inklusive villkor för avbokning och ombokning, är de gällande. Travel Zmart ska, innan avtalet blir bindande, ge resenären information om var man kan läsa flygbolagets villkor för biljetten (flygbiljettens regler).

Resenären ska, oavsett boknings sätt, få en bekräftelse. Bekräftelsen skickas via e-post. Bekräftelsen ska innehålla uppgifter så som resenärens namn, destination, avgångs- och ankomsttid, pris samt namnet på det flygbolag som avtalet gäller och om det eller de flygbolag som utför själva flygningen.

Avtalet är bindande för parterna när Travel Zmart har bekräftat resenärens bokning i enlighet med ovanstående.

2.1.2 Fullföljande av avtalet

Flygbolagen är direkt ansvariga för att transporten utförs korrekt enligt Warszawa- och Montrealkonventionerna, EU:s förordning 889/2002 och 261/2004 samt luftfartslagen.

2.2 Kontaktuppgifter och meddelande från Travel Zmart

Travel Zmart kan behöva kontakta resenären till exempel vid ändringar av den köpta flygresan. Resenären är skyldig att ange korrekta kontaktuppgifter, såsom telefonnummer och e-postadresser. Resenären är också skyldig att kontinuerligt kontrollera om han eller hon har fått meddelanden från Travel Zmart. Travel Zmart ansvarar inte för skada eller förlust som uppstår för resenären vid ändring av flygresan om Travel Zmart har informerat resenären om ändringen på ett korrekt sätt.

2.3 Resenärens namn

Rätt namn ska anges på flygbiljetten. Stavningen av namnet på flygbiljetten måste stämma överens med stavningen i passet. Det är beställarens ansvar att lämna och kontrollera informationen angående namnen på alla resenärer i följet så att dessa är korrekt.

Resenären är skyldig att kontrollera att all information är korrekt i bokningsbekräftelsen och/eller på flygbiljetten så snart han eller hon har fått dessa. Om en eller flera uppgifter inte är korrekta ska resenären omgående informera Travel Zmart. Om resenären inte informerar Travel Zmart om de fel i bokningsbekräftelsen och/eller på flygbiljetten som resenären har upptäckt eller borde ha upptäckt, är Travel Zmart inte ansvarig för den skada eller förlust som kan uppstå till följd av detta. Travel Zmart skall på resenärens begäran och om det är möjligt rätta till felaktiga uppgifter. Travel Zmart har rätt till ersättning för både de direkta kostnaderna samt för de administrativa kostnader som uppstår i samband med korrigeringen. Om felet har orsakats av Travel Zmart har Travel Zmart inte rätt att ta ut dessa kostnader.

2.4 Överlåtelse av flygbiljett

Flygbiljetter är personliga. Om inte annat särskilt anges i flygbiljetten/flygbolagets villkor är det inte möjligt att överlåta flygbiljetten till en annan resenär.

2.5 Ansvar

Travel Zmart fungerar endast som agent och förmedlare för den eller de flygbolag som utför transporten. Travel Zmart är således inte ansvarig för flygresans genomförande eller för några rutt ändringar, inställda- eller försenade flyg, förlorat bagage eller andra liknande incidenter. Eventuella krav på grund av sådana incidenter ska därför riktas direkt till flygbolaget.

Travel Zmart är ansvarig för sådana fel som Travel Zmart har orsakat genom oaktsamhet, till exempel fel i flygbiljetten eller felaktig/vilseledande information, såvida inte Travel Zmart kan bevisa att de inte har varit oaktsamma.

Travel Zmart ansvarar för att både resenärer och flygbolaget har accepterat avtalet innan en bekräftelse om det bindande avtalet ges till resenären.

2.5.1 Ändring av pris och andra villkor

Travel Zmart reserverar sig mot flygbolagets prisändringar. Vid prisändring efter bokning gjorts men innan avtalet blir bindande, ska Travel Zmart kontakta resenären så snart som möjligt, senast inom 24 timmar efter att Travel Zmart fått kännedom om prisändringen.

Det inträffar att ett flygbolag ändrar priset eller andra villkor efter att flygbolaget har ingått ett avtal med resenären. I sådana fall måste resenären kontakta flygbolaget direkt med eventuella krav på ersättning eller hävning av köp. Travel Zmart skall om möjligt bistå resenären med ombokning av resan om resenären önskar det.

I vissa länder kan lokala skatter och avgifter förekomma som ska betalas i lokal valuta. Sådana skatter och avgifter ingår inte i biljettpriset.

2.6 Flygbiljetten

2.6.1 Genomgående resa

Alla flygbiljetter betraktas som en sammanhängande bokning. Det betyder att flygbolagen kan avboka alla resterande flygbokningar om man inte möter upp för avresa enligt resplanen. Resenären förlorar alla rättigheter till vidare resor, ändringar och återbetalningar för hela resan om man avstår vissa flygsträckor.

2.6.2 Enkelbiljett

Travel Zmart avråder skarpt sina kunder från att resa med enkelbiljetter. Detta gäller särskilt länder utanför Europa och kan även innefatta länder som ej kräver visum. Resenärer med enkelbiljetter ansvarar själva för inrese- och uppehållstillstånd eller annan dokumentation som rör de gällande länderna, och vidare de konsekvenserna av att resa utan denna dokumentation leder till. Travel Zmart ansvarar inte för eventuella extra kostnader som kan uppstå i sådana fall.

Observera att om du flyger hem/vidare från ett annat land än det du reser till kan detta ses som en enkelbiljett och ett bevis på utresa från det land du först anländer till kan komma att krävas. Detta kan vara buss/ båt/tåg/äventyrsresa eller liknande. Kan du inte uppvisa detta så kan du i värsta fall nekas inresa. För mer information, vänligen kontakta det aktuella landets ambassad.

2.6.3 Ej genomgående resa

Vid köp av två eller flera enskilda flygbiljetter från olika flygbolag och med egna biljettnummer anses dessa flygbiljetter vara oberoende av varandra. Detta innebär att om det vid flygbyte uppstår försening eller om resenären på annat sätt missar förbindelsen/resan/nästa flygning, bär varken Travel Zmart eller flygbolaget ansvaret för det som inträffat. Inte heller för extra kostnader för nya biljetter, boende etc. som kan komma uppstå pga. detta.

2.6.4 Återbekräfta flyg

Att återbekräfta flyg krävs inte, men Travel Zmart rekommenderar starkt att resenären kontrollerar alla tider för resor senast dagen innan via tillgängliga digitala tjänster i realtid från flygbolaget eller Travel Zmart.

2.7 På flygplatsen

2.7.1 Skyldighet att infinna sig vid avresa

Flygbiljetter anses vara en sammanhängande bokning. Detta betyder att flygbolagen kommer att avboka hela resan om man inte är på plats för avresa enligt resplanen. Resenären förlorar alla rättigheter till vidare resor, ändringar och återbetalningar för hela resan om man missar en del av resa.

2.7.2 Flygplatsavgift

På vissa destinationer i världen måste man betala en lokal avgift på flygplatsen. Sådana skatter och avgifter ingår inte i biljettpriset. Eventuella avgifter betalas oftast i lokal valuta eller i USD.

2.7.3 Incheckning

Resenären ska se till att ha gott om tid på flygplatsen. Det är ofta långa köer både till incheckningsdiskar och säkerhets-/passkontroll. Travel Zmart rekommenderar att vara på flygplatsen minst två timmar före avgång på internationella resor. Reser man i en större grupp bör ytterligare en timme beräknas. Vi rekommenderar alltid att använda "online-incheckning" där det är möjligt och där flygbolag erbjuder det. Har man bagage som ska checkas in behöver man beräkna extra tid och vara ute i mycket god tid före avresa.

2.7.4 Bagage

Kontrollera hur mycket bagage du får ta med på ditt flyg. På vissa typer av flyg/biljetter och resor kommer det att vara begränsad möjlighet för att ta med bagage, eller så behöver man betala extra om man önskar att ta med sig mer än handbagage. Övervikt kan medföra höga kostnader. Flygbolag kan ha olika bagageregler och det kan skilja sig mellan destinationer. Restriktionerna gäller både vikt och storlek på bagage och särskilda regler gäller för sportutrustning som golfbag, surfbrädor, cyklar etc. Kontrollera med aktuellt flygbolag eller Travel Zmart för mer information.

Observera att de flesta flygbolag inrikes i USA inte inkluderar bagage i biljettpriset, men att man har möjlighet att köpa till detta på flygplatsen i samband med incheckning.

2.8 Resenärens rätt till ändring eller avbokning

För avbokning eller ändringar av flyg gäller flygbolagets regler. Om avbokning (med full- eller delvis återbetalning) eller ändringar tillåts av flygbolaget, så tillkommer, förutom flygbolagets avgift, en administrativ avgift som Travel Zmart har rätt att ta ut. För närvarande är denna avgift från 500 SEK per biljett beroende på vad som önskas. Avbokning måste göras före avresa!

2.9 Reseförsäkring

Vid köp av reseförsäkring via en annan försäkringsförmedlare gäller det försäkringsbolagets villkor.

Observera att om du ändrar din hemresa till ett senare datum är du själv ansvarig för att förlänga din reseförsäkring i enlighet med detta – innan den hinner gå ut. Det rekommenderas att du gör en kopia av dina resehandlingar, inklusive pass, vaccinationskort och försäkringsintyg. Skulle olyckan vara framme och du förlorar/blir bestulen på dina värdehandlingar, så blir det lättare att få dessa utbytta om du gjort en kopia.

Det rekommenderas att man i samband med tecknande av försäkringen säkerställer att försäkringen även täcker bagage. Reklamationer om bagageskador, borttappat eller försenat bagage måste göras direkt till flygbolaget och en skaderapport (PIR-rapport) måste fyllas i på flygplatsen omedelbart efter att skadan har inträffat.

Försäkringskrav eller behov av försäkringshjälp i samband med resan skall riktas direkt till försäkringsbolaget.

Res aldrig utan reseförsäkring.

2.11 Pass, visum och vaccinationer

Se till att ha ett giltigt visum/uppehållstillstånd dit du ska resa. Innan du reser, hör med gällande lands ambassad/konsulat om du behöver visum eller andra dokument, till de länder du besöker eller reser genom. Observera att många flygbolag mellanlandar i USA och deras visumregler gäller även vid mellanlandning/transit/tekniska stopp, vilket kan gälla för fler destinationer än just USA.

Kontrollera med din läkare eller närmaste hälsoklinik om vilka vaccin som krävs för de länder du ska besöka. Vissa vaccin måste tas i god tid före resan. Information om vaccin kan man läsa om hos [Vaccinationsguiden](#).

Kontrollera också att ditt pass har tillräckligt lång giltighet – vissa länder kräver giltigt pass upp till 6 månader från det datum du lämnar landet.

Vissa länder, som Kuba och Ryssland, kräver att man har hotell bokat innan man kan få ett turistikort/visum. Det är därför viktigt att man kontrollerar de gällande reglerna för just ditt medborgarskap.

På [UD:s hemsida](#) hittar du uppdaterade reserekommendationer och inresebestämmelser för svenskar.

För resor till/via USA krävs antingen visum eller ett elektroniskt inresetillstånd (ESTA). Ett formulär fylls i senast 72 timmar före avgång på <https://esta.cbp.dhs.gov/>, som för närvarande kostar 14USD.

Brist på information kan leda till nekad inresa.

Inreseregler förändras ständigt – kontrollera alltid de senaste reglerna i god tid innan du reser. Observera att du inte kan vara på den nordamerikanska kontinenten (inklusive USA, Kanada, Mexiko och Karibien) i mer än 90 dagar utan visum (under 90 dagar så gäller ESTA).

Observera! Om du inte kan genomföra resan på grund av ett ogiltigt pass, uteblivet visum, vaccinationer eller andra nödvändiga dokument, får du ingen återbetalning av resans pris och du måste själv täcka eventuella extra kostnader.

Observera att om du flyger hem/vidare från ett annat land än det du reser till på din resa kan det krävas bevis för utresa från det land du först anländer till. Detta kan vara buss/ båt/tåg/äventyrsresa mm. Om du inte kan uppvisa detta kan du i värsta fall nekas inresa. Kontakta det aktuella landets ambassad om du vill ha mer information.

2.12 Ändringar gjorda av flygbolag

Alla tider anges alltid i lokal tid för respektive land. Flygbolagen måste ibland, och har rätt till att göra tidsändringar, även efter det att biljetterna har bekräftats och betalats. Flygbolagen kan ändra sina tidtabeller med kort varsel. Om Travel Zmart får information från flygbolaget om en tidtabellsändring så ska Travel Zmart så snart som möjligt informera resenären om ändringen.

Travel Zmart ansvarar inte för flygbolagens tidtabellsändringar eller inställda flyg. I dessa fall är flygbolagen själva i första hand ansvariga för att tillhandahålla ett alternativ. Travel Zmart kan, om flygbolaget tillåter, hjälpa till att hitta ett godtagbart alternativ om det behövs och är möjligt. Eventuella kostnader och administration i samband med detta tillfaller resenären och måste betalas till Travel Zmart.

Alla anspråk vid förlust eller skada görs direkt till flygbolaget. Resenären är alltid skyldig att kontrollera flygtider hos flygbolaget före resan.

3. TRAVEL ZMARTS FÖRMEDLING AV ANDRA PRODUKTER OCH TJÄNSTER

3.1 Förmedling av hotell

Bokar du endast ett hotell genom Travel Zmart så agerar Travel Zmart i detta fall som mellanhand/förmedlare. Vid bokning/avbokning/ändring av hotellet gäller hotelleverantörens villkor. Oavsett hotelleverantörens villkor har Travel Zmart rätt att ta ut en administrativ kostnad.

Travel Zmart vill notera att standarden på hotell kan variera på olika platser runt om i världen och kan vara både högre och lägre än vad som är standard i Sverige.

Det kan förekomma mindre renoveringsarbeten på hotellen. Till exempel kan en pool vara stängd i några dagar på grund av rengöring. Detta är utanför Travel Zmarts kontroll och utgör inte grund för vare sig återbetalning eller ersättning. Större renoveringsarbeten försöker vi informera om i så stor utsträckning som möjligt.

3.2 Förmedling av hyrbil

När du bokar hyrbil genom Travel Zmart, fungerar Travel Zmart endast som mellanhand/förmedlare. Vid bokning/avbokning/ändring av hyrbil gäller biluthyrningsföretagets villkor. Oavsett dennes villkor har Travel Zmart rätt att ta ut en administrativ kostnad.

Travel Zmart samarbetar bara med stora och välrenommerade biluthyrningsföretag. I de flesta fall ingår alla obligatoriska försäkringar i våra priser, men kontrollera när du bokar om vad som gäller i varje enskilt fall. När du hämtar bilen kan biluthyrningsföretaget begära ett kreditkort som deposition. Den person som anges som förare måste ha ett giltigt kreditkort med sig. Observera att om du bokat hyrbil och lämnar den på annan plats är där du hämtade den, då tillkommer det ofta en envägsavgift. Avgiften betalas på plats direkt till biluthyrningsföretaget och priset varierar och beror på hur lång sträcka som körs.

3.3 Förmedling av äventyrsresa

Bokar du endast en äventyrsresa genom Travel Zmart, fungerar Travel Zmart som mellanhand/förmedlare. Vid bokning/ändring/avbokning av resan gäller leverantörens villkor. Oavsett leverantörens villkor har Travel Zmart rätt att ta ut en serviceavgift eller ersättning av administrativa kostnader vid bokning/ändring/avbokning.

På en del av våra äventyrsresor är det en summa som ska betalas direkt på plats till leverantören, exempelvis guiden som kallas "local payment". Detta använder guiden för att betala för direkta kostnader på resan, till exempel lokal transport, inträde, bensin etc. Genom detta begränsar arrangören riskerna att betala överpris och kan erbjuda de bästa priserna för dig som resenär. Om resan har en "local payment" och vilken summa den då är på hittar man i det aktuella reseprogrammet eller på hemsidan. Våra underleverantörer har s.k. "Guaranteed departures" på många av sina resor, men några kan inte bekräftas förrän närmare avresa. Alla ändringar eller avbokningar som sker före avresa kan bero på för få anmälda. Travel Zmart förbehåller sig rätten att göra sådana ändringar.

3.4 Förmedling av försäkring

Enligt svensk lag är Travel Zmart skyldig att rekommendera att alla våra kunder har en reseförsäkring både vid kortare och längre resor. En bra reseförsäkring omfattar sjuk- och olycksfall, egendomsskydd, ansvarsskydd och annat som kan bli en dyr erfarenhet om du inte har en giltig försäkring. Kontrollera att din reseförsäkring uppfyller dina behov tillräckligt bra och att den gäller för hela resan eller boka med Travel Zmart.

Observera att om du ändrar din returresa till ett senare datum är du själv ansvarig för att förlänga din reseförsäkring i enlighet med detta – innan den går ut. En god idé är att göra en kopia av dina resehandlingar, inklusive pass, vaccinationskort och försäkringsintyg. Skulle olyckan vara ute och du förlorar/blir stulen värdehandlingar, blir det lättare att få dessa utbytt om du har gjort en kopia.

4. FEL OCH BRISTER

Om det är något som är fel i dina resehandlingar så ska du kontakta oss snarast så att vi kan rätta till detta. Om det är något som inte motsvarar förväntningarna, eller något som är fel under din resa är det viktigt att du kontaktar lokal leverantör som då kan vara hotellet, biluthyrningsföretaget eller flygbolaget, eller Travel Zmart direkt så att vi kan försöka rätta till situationen omedelbart. Om du inte får den hjälp du önskar eller vill ha hjälp på svenska så ska vi kontaktas. Vi kommer att försöka hjälpa dig i den mån vi kan. Om du inte har kontaktat lokal leverantör samt gett tydlig information till Travel Zmart under din vistelse, kan detta göra att eventuell återbetalning eller ersättning efteråt försvåras.

Efter hemkomst: Vid eventuella klagomål är du skyldig att skicka in dessa så snart som möjligt. Vi rekommenderar dig att dokumentera så mycket som möjligt, såsom information från hotellet, foton, kvitton, etc. Detta kommer att underlätta eventuella klagomål i efterhand. Vi vill gärna höra om dina erfarenheter från resan, både ris och ros, detta är väldigt viktigt i vårt fortsatta arbete med att erbjuda de bästa resorna.

5. ANVÄNDARINFORMATION - PRIVACY POLICY

Travel Zmart samlar in information om alla besökare på vår webbplats. Denna information används enbart för interna ändamål och kommer inte att delas, distribueras eller säljas. Informationen tas in med hjälp av "cookie". En "cookie" är en liten textfil som placeras på din dator, när du besöker en webbplats. Den innehåller ingen personlig information och informationen vi får är 100% anonym. "Cookies" hjälper Travel Zmart i vårt ständiga arbete med att utveckla och förbättra våra webbplatser utifrån till exempel vilka sidor som är mest populära. När du besöker Travel Zmarts webbplats accepterar du även denna praxis. Vi är måna om din integritet och tar ansvar för att behandla dina personuppgifter korrekt. Vill du läsa mer om vår Privacy Policy så finns informationen [här](#).

6. TVIST

Vid oenighet mellan Travel Zmart och resenären kan resenären kontakta [konsumentverket](#) eller [Allmänna reklamationsnämnden \(ARN\)](#). Tvisten kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <https://ec.europa.eu/odr>.

7. TYSTNADSPLIKT

Vi har tystnadsplikt om din resa, och du bör lämna ditt referensnummer och eventuella kopior av resplanen och andra viktiga dokument till dem du önskar ska få information om din resa. Utan ett referensnummer så kommer föräldrar (om du är över 18 år), vänner eller andra inte att ges information om din resa. Detta är för din säkerhet.

TILLÄGGSVILLKOR FÖR GRUPPRESA BOKAD HOS TRAVEL ZMART

- 1. Användningsområde
- 2. Definition av gruppresa
- 3. Resans pris
- 4. Betalning
- 5. Betalning av evenemangsbiljetter
- 6. Prisändringar efter avtalets tecknande
- 7. Överlåtelse av resa
- 8. Avbeställning av resa för enskild deltagare/grupp
- 9. Ändringar i reseavtalet innan avresa från Travel Zmarts webbplats

1. ANVÄNDNINGSSOMRÅDE

Tilläggs villkoren gäller för gruppresor utöver VILLKOREN FÖR PAKETRESOR och VILLKOR som avser köp av enbart flygresor eller andra enskilda produkter/tjänster förmedlade av Travel Zmart.

2. DEFINITION AV GRUPPRESA

En gruppresa är en skräddarsydd resa för en grupp, om minst 10 personer, som representeras av en kontaktperson. All information till kontaktpersonen anses vara information till samtliga resenärer. Resan skräddarsys enligt gruppens önskemål och är inte utformad innan beställning.

3. RESANS PRIS

Av orderbekräftelsen framgår vad som ingår i resans pris. Priset är baserat på det antal resenärer som står på orderbekräftelsen. Om antalet resenärer ändras betyder det vanligen att priset justeras.

Det är viktigt att gruppens kontaktperson är medveten om att ett reducerat antal resenärer innebär att resans totalpris blir högre. Se avsnittet om avbeställningsförsäkring. Speciella villkor beroende på gruppens önskemål ska framgå av avtalet. Avtalet blir bindande för parterna när Travel Zmart skriftligen har bekräftat resenärens beställning.

4. BETALNING

4.1 Handpenning

Inom Europa: från 1500 kr per person

Utanför Europa: från 2500 kr per person

Anmälningsavgiften ska betalas inom 7 dagar från mottagandet av orderbekräftelsen. Slutbetalning ska vara Travel Zmart tillhanda senast ca 60 dagar innan avresedagen och färdhandlingar skickas ut ca 10 dagar innan avresa. Vissa flygbolag har striktare betalningsvillkor, mer detaljerad information lämnas om det blir aktuellt. Observera! Vid snar avresa erläggs full betalning vid ett tillfälle så snart platserna är bekräftade. Skulle avbokning ske innan betalning gjorts har Travel Zmart rätt att ta betalt för de kostnader som uppkommit.

Travel Zmart förbehåller sig rätten att avboka grupp som ej erlagt handpenning i tid.

4.2 Slutbetalning

Slutbetalningen av resan skall vara Travel Zmart tillhanda senast ca 60 dagar innan avresedagen. Om slutbetalning inte sker inom utsatt tid förbehåller sig Travel Zmart rätten att avboka resan och behålla anmälningsavgiften.

Om förändringar i programmet sker efter att slutbetalningen gjorts, skall eventuell ytterligare restbetalning vara Travel Zmart tillhanda senast innan avresa eller enligt överenskommelse.

5. BETALNING AV EVENEMANGSBILJETTER

Slutbetalningen av resan skall vara Travel Zmart tillhanda senast ca 60 dagar innan avresedagen. Om slutbetalning inte sker inom utsatt tid förbehåller sig Travel Zmart rätten att avboka resan och behålla anmälningsavgiften. Om förändringar i programmet sker efter att slutbetalningen gjorts, skall eventuell ytterligare restbetalning vara Travel Zmart tillhanda senast innan avresa eller enligt överenskommelse.

6. PRISÄNDRINGAR EFTER AVTALETS TECKNANDE

Travel Zmart är berättigad att ändra priset om: - antalet resenärer förändras - transportkostnader inklusive bränslekostnader förändras - skatter eller avgifter justeras som t ex flygplats-, hamn-, landnings- eller startavgifter - valutakursen som använts vid prisberäkning förändras.

När det gäller paketresor kan inte priset ändras senare än 20 dagar före avresa.

Prishöjning är inte saklig grund för avbeställning av resan.

Travel Zmart reserverar sig för prisändringar som kan uppstå efter avtalets tecknande och erlagd handpenning men före slutbetalning orsakade av ändringar i restider och resvägar.

7. ÖVERLÅTELSE AV RESA

Privatpersoner kan överlåta sin resa till en annan person fram till sex veckor före avresa. Den nya resenären måste uppfylla uppställda villkor för resan såsom pass, visum och hälsobestämmelser. Överlåtelsen är förbunden med en avgift på 800 kr om inte annat avtalats. Travel Zmart har rätt att neka överlåtelse om gällande bestämmelser hos flygbolag eller myndighet inte tillåter densamma.

8. AVBESTÄLLNING AV RESA FÖR ENSKILD DELTAGARE/GRUPP

Som tidigare nämnts under punkt 3 är priset beroende av deltagarantalet. Antalet resenärer får ej hamna under tio deltagare, resan kan då inte längre genomföras under gruppregler.

Avbeställning av enskild deltagare kan betyda att resterande grupp får betala ett högre pris än det som angivits i orderbekräftelsen.

Med avbeställning eller ändring avses avbeställning av hela resan, minskning av antalet deltagare, ändring av resrutt, resmål eller avrese- och hemresedatum.

Enskild deltagare:

- Vid avbeställning eller ändring mer än 60 dagar innan avresa återbetalas resans pris utom anmälningsavgiften
- Vid avbeställning eller ändring 60-30 dagar innan avresa återbetalas 50% av resans pris
- Vid avbeställning eller ändring 30 dagar eller mindre innan avresa ingen återbetalning.

Hel grupp:

- Vid avbeställning eller ändring mer än 60 dagar innan avresa återbetalas resans pris utom anmälningsavgiften
- Vid avbeställning eller ändring 60 dagar eller mindre innan avresa ingen återbetalning

Observera! Skulle avbokning ske innan betalning gjorts har Travel Zmart rätt att ta betalt för de kostnader som uppkommit.

9. ÄNDRINGAR I RESEAVTALET INNAN AVRESA FRÅN TRAVEL ZMARTS SIDA

Om Travel Zmart anser sig nödgade att ändra i reseavtalet innan avresa kommer gruppen snarast möjligt att få besked härom. Travel Zmart har rätt att upphäva reseavtalet om:

- antalet resande är mindre än det angivna antalet i orderbekräftelse
- hävningen av avtalet beror på omständigheter utanför Travel Zmarts kontroll eller samarbetspartners kontroll
- hävningen av avtalet beror på force majeure eller force majeure- liknande tillstånd