

Bestillings- og betalingsbetingelser

Bestilling og betaling skjer direkte hos Solgruppen AS i Trondheim, via våre nettsider www.solgruppen.no, på epost: solgruppen@solgruppen.no eller på telefon 73 53 50 12. Ved betaling av depositum anses betingelsene i Solgruppens reisebestemmelser som lest og akseptert i sin helhet.

MERK Solgruppen har avvikende reisebestemmelser iht Pakkereiseloven (godkjent av Virke), da vi kun tar i bruk rutefly i våre pakkereiser. Flybilletter og hotellrom / leiligheter blir bestilt av Solgruppen AS umiddelbart etter bestilling. Solgruppen AS må følge sine leverandørers vilkår og betingelser for avbestillinger/endringer. Solgruppen AS får ikke refundert kjøpte flybilletter, og har i tillegg spesielle betalingsbetingelser hos sine hotelleverandører. Ved avbestilling av en reise, uansett tidspunkt for avbestilling, vil depositum derfor ikke bli refundert

Bestillingsbekreftelse og betalingsfrister

Kontroller at tilsendte bestillingsbekreftelse/faktura stemmer overens med din bestilling, og at alle navnene som står i passet ditt er registrert. Er ikke alle navnene oppgitt ved bestilling kan det tilkomme en tilleggsavgift for å legge til manglede navn.

Depositum betales innen 7 dager etter bestilling. Ved betaling av depositum, anses reisebetingelsene som lest og akseptert. Restbeløpet betales senest 35 dager før avreise. Skjer bestilling senere enn 35 dager før avreise, betales hele reisens beløp umiddelbart.

Manglende innbetaling av depositum anses ikke automatisk som avbestilling, Solgruppen må alltid kontaktes om reisen skal avbestilles. Ved manglede innbetaling av restbeløp innen fristen, anses kunden å ha misligholdt pakkereiseavtalen, og Solgruppen kan kansellere reisen uten plikt til videre refusjon.

Vi ber deg om å kontrollere at billett/reisebevis er utstedt på riktig tur, dato o.l. og at korrekt avreisestedssted er påført. Skulle du være i tvil, ta kontakt med oss. Reisebeviset som blir sendt ut ca. 2 uker før avreise, gjelder som billett. For våre reiser med Amerikabussen vil reiseinformasjon og detaljert dagsprogram sendes ut ca. 1 md før avreise. Husk å ta disse med på turen. Billettene er personlige og kan generelt ikke overdras, men endringer kan gjøres mot ett gebyr. Tillegg for enkeltrom/lugar/leilighet som disponeres alene under reisen og oppholdet, skal påføres fakturaen ved bestilling. Utgifter til pass, visum, reiseforsikring o.l. inngår ikke i turens pris.

Ulike rabatter kan ikke kombineres, men du vil til enhver tid få den rabatten som er mest gunstig for deg som bestiller.

Pass og visum

På reiser utenfor Norden må alle gjester ha gyldig pass eller nasjonalt ID-kort med reiserett (kun gyldig i EU-/EØS-landene og Sveits), og kontrollere at det er gyldig under hele reisens varighet. Oppbevar passet slik at det er lett tilgjengelig under hele reisen. For reiser til USA benyttes elektronisk pass som må være gyldig minst 3 md etter hjemkomst. Norske statsborgere trenger ikke visum i USA (Andre regler gjelder for tidligere straffedømte og utenlandske statsborgere bosatt i Norge. Kontakt den amerikanske ambassaden i Oslo for nærmere opplysninger.) For reiser til USA kreves i tillegg en innreisetilattelse, ESTA. Registrering skjer via internett. Påmeldte vil få informasjon om denne registreringen, og hjelp til utfylling, mot gebyr. Reisende til Thailand må ha pass som er gyldig 6 md ved innreise. For reiser over 30 dager må det også søkes om visum.

Reiseforsikring / Helsetrygdekort / Vaksiner

Alle reisende må selv sørge for å ha gyldig reiseforsikring, og vi anbefaler også avbestillingsforsikring. Reiseforsikringen bør være i anskaffet før man bestiller/betaler reisen.

Vi gjør oppmerksom på at de fleste forsikringsselskap har begrensninger i dekning på reiser lengre enn 42-45 dager. Sjekk dette med ditt forsikringsselskap før avreise, og tegn en eventuell tilleggsforsikring for hele oppholdet. For reiser i Europa bør du ta med ditt helsetrygdekort. Dette må legges fram for å bevise at du er medlem av den norske folketrygden. Da får du behandling på lik linje med landets befolkning. Vær oppmerksom på at dette kortet ikke dekker hjemtransport og utgifter til medisin. Da må man i tillegg ha reiseforsikring.

For reiser til Amerika anbefaler vi sterkt en tilstrekkelig reiseforsikring som dekker avbestilling, tyveri, sykdom, hjemreisetransport m.m.

Solgruppen AS følger Utenriksdepartementets offisielle reiseråd. Den reisende er selv ansvarlig for å gjøre seg kjent med gjeldende vilkår i sin reiseforsikring. Den reisende har også ansvar for å sette seg inn i de til enhver tids nasjonale og evt lokale smittevernregler for sitt reisemål.

Avbestilling

Ved avbestilling mer enn 35 dager før avreise beholder arrangøren innbetalt depositum. Ved avbestilling *mellom* 35 dager og 21 dager før avreise belastes 50 % av reisens pris. Ved avbestilling *mindre* enn 21 dager før avreise eller om den reisende ikke møter ved avgang belastes 100 % av reisens pris og hele reisen går tapt. Dersom kundens bestilling omfatter 3 eller flere personer, og den avtalte pris er knyttet opp mot dette deltakerantallet, vil Solgruppen AS ved partiell avbestilling kun refundere differansen mellom avtalte/innbetalte pris og den nye pris som refererer seg til det nye deltakerantallet.

Endring av reisen / overdragelse av pakkereise

Endring av reisen kan gjøres på forespørsel, men det vil i de fleste tilfeller medføre endringskostnader på fly, bosted og evt. annet, samt et endringsgebyr på kr 400,- pr person. Ubenyttete billetter refunderes ikke. Gjester som avviker fra reisens arrangement, må meddele dette til Solgruppen AS eller reiseleder på stedet. En reisende kan overdra pakkereiseavtalen til en person som oppfyller alle vilkårene i avtalen, etter å ha gitt arrangøren et rimelig varsel på et varig medium. Et varsel gitt senest 14 dager før pakkereisen begynner, skal alltid anses som rimelig. Den som overdrar pakkereiseavtalen, og den som får avtalen overdratt til seg, er begge ansvarlige for eventuelt restbeløp og for tilleggsavgifter, gebyrer og andre kostnader som overdragelsen medfører.

Avlysning eller utsettelse av gruppereiser

En reise kan avlyses dersom det ikke melder seg nok antall deltakere til reisen. Det samme kan skje dersom andre avgjørende grunner oppstår til at reisen ikke kan gjennomføres. Påmeldte får da tilbake innbetalt beløp. Skriftlig eller muntlig varsel om slik avlysning/ending må være kommet frem til kunden senest 20 dager før avreise, ved reiser med varighet lengre enn 6 dager, 7 dager ved reiser mellom 2 og 6 dager, 2 dager ved reiser mindre enn 2 dager. Alle kort og langtidsferier gjennomføres uavhengig av antall reisende.

Programendring

Arrangøren forbeholder seg retten til prisendringer som følge av justering av skatter og avgifter, endringer i valutakurser, oljepris m.m. og som følger av endringer i program opp til en samlet økning på maksimalt 8%. Ved uforutsette hendelser som arrangøren ikke har kontroll over, eller force majeure, streik, forsinkelser og/eller andre endringer av planlagt rute under selve reisen og oppholdet kan arrangøren foreta de nødvendige programendringer, for eksempel omlegging av reiserute, bytte av hotell og transportmiddel. Slike tilfeller berettiger ikke til refusjon. Vi gjør oppmerksom på at overbooking på bestemmelsessted kan skje, arrangøren vil da skaffe bosted i samme prisklasse eller bedre. Solgruppen AS forbeholder seg retten til å sende hjem reisende på et annet tidspunkt uten ekstra omkostninger om det skulle bli endringer gjort av flyselskapene. *OBS! Endring av flytider og flyselskap forekommer. Disse må derfor ansees som foreløpige. Foreløpige tider vil også stå på reisedokumentet. Solgruppen AS forbeholder seg retten til å korrigere flytidene dersom endringer inntreffer på et senere tidspunkt, og vil da meddele kunden dette skriftlig eller muntlig.*

Tilslutningsfly: har man valgt å kjøpe tilslutningsfly på egen hånd, er Solgruppen ikke økonomisk ansvarlig ved endring av flytider for hovedflyet til din destinasjon, eller ekstra overnatting pga en eventuell tidendring på flyet. Dette gjelder også om en reise blir kansellert pga for få påmeldte.

Enkeltrom eller dobbeltrom/ leilighet alene

Prisene som annonseres er basert på at 2 personer deler et dobbeltrom/leilighet. Skulle den ene reisende avbestille reisen, må den andre reisende belastes for enkeltromstillegg. Reiser du alene og ikke har noen å dele rom/leilighet med, må vi belaste deg for enkeltromstillegg/tillegg for leilighet alene. Det er ikke arrangørens plikt å finne noen du kan dele med.

Som gjest hos Solgruppen og på våre bosteder, er du hjertelig velkommen til å motta besøk under oppholdet. Vi gjør oppmerksom på at de besøkende også må betale for oppholdet sitt. Vårt personell må vite til enhver tid hvem som bor i leiligheten/rommet, det er ikke tillatt med besøk uten å informere Solgruppen. Kontakt resepsjonen på bostedet eller vårt servicepersonell for ytterligere informasjon om priser.

Mangler og avvik

Før reisen: Kunden kan heve avtalen før reisen starter dersom det er klart at reisen vil ha vesentlige mangler. Det samme gjelder dersom avtalevilkårene endres og dette er til vesentlig ulempe for kunden. Prisforhøyelse på mer enn 8% ansees alltid som en vesentlig ulempe. Mangler under reisen/oppholdet: Reisen er mangelfull når den avviker fra det som er skriftlig avtalt og dette ikke skyldes kunden eller forhold fra hans side. Arrangøren kan ikke lastes for dårlig vær, tyveri, sykdom og sjenerende medreisende, uforutsette omstendigheter på reisemålet, pandemier, o.l. Ønsker (rom/beliggenhet o.l.) som ikke oppfylles, er ingen mangel og gir ikke grunnlag for reklamasjon. Våre bosteder ligger generelt sentralt til, byggestøy og noe støy fra lokaltrafikk og restauranter/barer i nærheten, kan forekomme i

turistområder, og må forventes. Avvik fra det som er avtalt regnes likevel ikke som mangel dersom det er av mindre betydning, eller av det slag som kunden må regne med kan inntreffe. Solgruppen er ikke ansvarlig for manglende internett eller TV-signaler på et bosted. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde, eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Reklamasjoner

Mener en deltager seg berettiget til å klage, må denne straks fremmes ovenfor reiseleder som vil forsøke å rette på forholdet. Eventuelle reklamasjoner som ønskes behandlet etter hjemkomst må være arrangøren skriftlig i hende senest 10 dager etter at reisen er avsluttet. Klager som ikke er forelagt reiseleder under selve reisen/oppholdet kan ikke regne med å bli behandlet. Kommentarer på utlevert evalueringsskjema blir ikke registrert som reklamasjon. Reklamasjoner blir behandlet med en behandlingstid på 2-3 uker etter at den er mottatt.

Ditt ansvar som gjest

Det eneste kravet vi setter til våre reisendes helse er at de kan klare seg selv i det daglige, at man selv kan ta hånd om sin egen bagasje og selv kunne gjøre sine innkjøp. Samt at man ikke utsetter seg selv eller andre for fare eller ulemper, og ellers greier å følge turens innhold og program. Man har ikke krav på refusjon om man av helsemessige årsaker ikke kan delta på deler av programmet av en reise. Gjester som av forskjellige grunner har behov for assistanse i forbindelse med gjennomføringen av reisen må selv arrangere dette ved for eksempel å ha med en assistent på reisen. Ta kontakt med Solgruppen om du trenger rullestolassistanse på flyplassen. Dersom andre melder på en deltager, har denne ansvar for at gjesten oppfylder kravene til gjennomføring av reisen. Den reisende må ikke opptre slik at det blir til sjanse for og/eller virker truende for de medreisende. I så tilfelle kan vedkommende utelukkes fra resten av reisen, samt pålegges å betale hjemreise selv uten at man kan kreve tilbakebetaling fra arrangøren. Videre plikter den reisende å gjøre opp for ekstraregninger som pådras underveis, for eksempel minibar, betalings-tv, telefon og lignende. Solgruppen AS er ikke ansvarlig dersom gjesten ikke møter opp til avtalt tid. Avtalt tid og sted kommuniseres på destinasjonen.

Gruppereiser: En reiseleder kan som regel ikke være med til sykehus, men må ta vare på resten av gruppen. Solgruppen har ikke helsepersonell med på reisen. Forsikringsselskap må da kontaktes, men reiseleder er selvfølgelig alltid behjelpelig så langt det er mulig.

Spesielle ønsker

Vi kan ikke garantere for at spesielle ønsker som er fremmet ved bestilling av reisen kan oppfylles. Ønsker noteres, men garanteres aldri og gir ikke grunnlag for reklamasjoner. **Vi gjør oppmerksom på at romnummer og beliggenhet aldri kan bekreftes i forkant.**

Seteplassering på flyet: det er flyselskapet som fordeler seter. Spesielle seter kan ikke garanteres, men vi kan søke om seteplassering hos flyselskapet, da kun av medisinske årsaker og mot legeattest. Flyselskapene påberoper seg også retten til å flytte en passasjer, dette gjelder også selv om setet er bestilt på forhånd.

Forbehold om endringer i programmet

Vi tar forbehold om trykkfeil i vår annonsering/markedsføring og turprogram for den enkelte reisen. Vi tar også forbehold om endringer i programmet for en reise pga for Solgruppen uforutsette hendelser.

Her finner du: **Alminnelige vilkår for pakkereiser.** i sin helhet: <https://lovdata.no/dokument/NLO/lov/1995-08-25-57>



Solgruppen AS er medlem av Norsk Reiselivsforum. Postadresse: Pb 2924 Solli, 0230 Oslo



Solgruppen AS har overfor Reisegarantifondet stilt de nødvendige garantier.