

## Allmänna resevillkor - Paketreselagen

För resan gäller Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) allmänna villkor överenskomna inom branschen den 28 juni 2018 och arrangörens kompletterande särskilda villkor, som är angivna nedan. Researrangören har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna, om tillämpningen av särskilda villkor är motiverade av resans speciella karaktär, speciella bestämmelser om transportsättet (såsom boknings- och försäljningsvillkor för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor på grund av resans speciella karaktär eller speciella omständigheter på resmålet. De särskilda villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären. De allmänna och särskilda villkoren är en del av avtalet.

### 1. Avtalet

1.1 Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen bekräftat resenärens beställning om inte annat avtalats. Arrangören ska bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål. Ångerrätt gäller inte vid avtal om paketresor.

1.2 Huvudresenär är den person i vars namn avtalet har träffats. Huvudresenären anges först i färdhandlingarna eller på annat tydligt sätt. Huvudresenären är betalningsansvarig enligt avtalet. Alla ändringar och eventuell avbeställning måste ske av huvudresenären. Undantag kan göras om huvudresenären blir allvarligt sjuk och inte kan genomföra ändringen eller avbokningen. Huvudresenären ansvarar för att förse arrangören med korrekta bokningsuppgifter för övriga resenärer som omfattas av avtalet. Eventuell återbetalning sker till huvudresenären.

1.3 Om resenären är under 18 år och reser utan målsman måste detta uppges vid bokningstillfället. Vissa resor kan kräva åldersgräns som kan vara högre än 18 år. Information lämnas vid bokningstillfället.

1.4 Datum för avresa och hemresa i bokningsbekräftelsen är preliminära. Arrangören ska snarast och om möjligt senast 20 dagar före avresan precisera de datum och avgångstider som ska gälla för resan.

1.5 Arrangören ska lämna allmän information om vad som gäller i fråga om pass och visum.

1.6 Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.

1.7 Anslutningsresa eller specialarrangemang ingår i paketreseavtalet endast om dessa bokats tillsammans och vid ett och samma tillfälle med de tjänster som ingår i paketresan eller om dessa sålts tillsammans med övriga tjänster för ett totalpris.

1.8 Eventuella önskemål eller särskilda tjänster på resenärens begäran ingår i avtalet endast om dessa uttryckligen bekräftats skriftligen av arrangören.

1.9 Resenären är skyldig att kontrollera bokningsbekräftelsen/resehandlingarna så snart de erhållits och att alla uppgifter stämmer inklusive att namn är rättstavade och överensstämmer med passet. Eventuella felaktigheter måste påtalas snarast. Arrangören förbehåller sig rätten att ta ut en avgift motsvarande den faktiska kostnaden för att rätta felaktiga uppgifter jämte en skälig ersättning för det

merarbete som rättelsen medför. Om felaktighet beror på arrangören eller någon denne anlitat, ska rättelse ske utan kostnad för resenären.

1.10 Huvudresenären ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e-postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resenären.

1.11 För vissa resor krävs ett minsta deltagarantal för att resan ska kunna genomföras. Resenären ska i så fall få tydlig information om detta senast vid bokningstillfället.

1.12 Om flygbiljetter är en del av paketresan, ska dessa användas i korrekt ordningsföljd. Resenären kan således inte använda endast en hemresebiljett när både tur och retur bokats eller endast en del av en flygsträcka. Utnyttjas inte biljetten från start, avbokas resterande delar.

## **2. Pris och betalning**

2.1 Priset ska anges på ett sådant sätt att hela resans pris tydligt framgår. Priset ska omfatta alla i avtalet ingående tjänster samt obligatoriska tillägg, skatter och avgifter.

2.2 Resenären ska betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet.

2.3 Arrangören får i samband med bokningsbekräftelsen ta ut en första delbetalning (anmälningavgift). Anmälningavgiften ska vara skälig i förhållande till resans pris och omständigheterna i övrigt.

2.4 Om resenären inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och ta ut skälig ersättning. Resenären ska kunna visa fullgjord betalning före avresan.

2.5 Arrangören är vidare skyldig att informera resenären om eventuella kostnader som kan tillkomma.

## **3. Resenärens rätt till ändring och avbeställning**

3.1 Resenären har rätt att ändra avtalet om arrangören medger detta. Ändringar i avtalet kan medföra tillkommande kostnader för resenären från arrangören eller annan.

3.2 Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resenären för de kostnader som arrangören drabbas av till följd av avbeställningen. Arrangören kan uppställa skäliga standardiserade avbeställningsavgifter baserade på tidpunkten för avbeställningen. Om arrangören inte har uppställt några standardiserade avbeställningsavgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.

## **4. Resenärens rätt att överlåta avtalet**

4.1 Resenären får överlåta avtalet till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan. Ett sådant villkor kan t.ex. vara att transportföretag eller annan som arrangören anlitat enligt gällande regler ska godta byte av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen.

Underrättelse som gjorts senast sju dagar före avresa anses alltid ha gjorts i skälig tid.

4.2 Arrangören får ta ut en skälig avgift för överlåtelsen. Avgiften får inte överstiga kostnaderna som överlåtelsen medför för arrangören. Arrangören ska visa hur kostnaden beräknats.

4.3 Överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga gentemot arrangören eller återförsäljaren för allt vad som återstår att betala för resan och för de extra kostnader som överlåtelsen medför.

## **5. Ändringar före avresan**

### **5.1 Ändring av avtalsvillkor**

Arrangören har rätt att göra ändringar i avtalet förutsatt att arrangören informerar resenären om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium. Om ändringen är obetydlig, till exempel mindre ändringar av flygtider, har resenären inte rätt till prisavdrag eller skadestånd. Vid väsentliga ändringar av resan ska resenären, om möjligt, erbjudas en alternativ resa eller rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift.

### **5.2 Ändring av priset**

5.2.1 Arrangören får höja priset för resan om höjningen beror på ändringar i bränslekostnader, skatter och offentliga avgifter eller valutakurser.

5.2.2 Resans pris får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av. Rätt till prishöjning föreligger endast om kostnadsökningen sammanlagt överstiger 100 kronor per bokning.

5.2.3 Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader, av skäl som angivits ovan, minskar med sammanlagt minst 100 kronor per bokning. Arrangören får vid prissänkning göra avdrag för faktiska administrativa kostnader.

5.2.4 Arrangören ska så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna. Underrättelsen ska innehålla en motivering till ändringen och en uträkning.

5.2.5 Priset får inte höjas och behöver inte heller sänkas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.

5.2.6 Arrangören kan i sina särskilda villkor avstå från rätten att höja priset enligt

5.2.1. I så fall behöver arrangören inte heller sänka priset enligt 5.2.3.

### **5.3 Resenärens rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift**

5.3.1 Om resenären vill säga upp avtalet på grund av en väsentlig ändring, t.ex. om priset höjs med mer än 8% av paketresans totalpris, måste resenären meddela arrangören att avtalet sägs upp inom en av researrangören angiven skälig tid från det att arrangören informerade resenären om ändringen. Gör resenären inte det blir resenären bunden av det nya avtalet.

5.3.2 Om paketreseavtalet sägs upp ska arrangören utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter det att avtalet sades upp återbetala hela resans pris.

5.4 Arrangörens och resenärens rätt att säga upp avtalet vid oundvikliga och extraordinära händelser

5.4.1 Både arrangören och resenären har rätt att säga upp avtalet om genomförandet av paketresan eller transporten av passagerare till resmålet väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära händelser på resmålet eller i dess omedelbara närhet. Med oundvikliga och extraordinära omständigheter avses till exempel allvarliga säkerhetsproblem som krig, terrorism, utbrott av allvarlig sjukdom eller naturkatastrofer. Resenären har i sådana fall rätt att säga upp avtalet utan att betala någon avbeställningsavgift. Om arrangören säger upp avtalet i enlighet med denna punkt har resenären inte rätt till skadestånd. Resenären har i sådana fall rätt till full återbetalning på det sätt som följer av 5.3.2.

5.4.2 Resenären har inte rätt att säga upp avtalet om de oundvikliga och extraordinära händelserna var allmänt kända vid tidpunkten när avtalet ingicks.

5.4.3 För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas. En gällande avrådan från UD ska alltid anses utgöra grund för uppsägning.

## **6. Arrangörens ansvar för paketresans genomförande**

### 6.1 Bristande genomförande

6.1.1 Om en resetjänst inte genomförs enligt avtalet ska arrangören avhjälpa felet inom skälig tid. Arrangören är dock inte skyldig att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpandet skulle medföra oproportionerliga kostnader. Om arrangören inte avhjälper felet kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

### 6.2 Väsentliga fel

6.2.1 Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, ska arrangören om möjligt ordna likvärdiga eller minst likvärdiga alternativ utan extra kostnad för resenären. Kan arrangören inte erbjuda detta, får arrangören erbjuda alternativ av lägre kvalitet i förening med skäligt prisavdrag. Resenären får endast avvisa sådana alternativ om dessa inte kan anses vara jämförbara med dem som skulle tillhandahållits enligt avtalet eller om erbjudet prisavdrag inte kan anses vara skäligt.

6.2.2 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.3 Vid fel som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan och som arrangören inte har avhjälpt inom skälig tid får resenären säga upp avtalet och kan även ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

6.2.4 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., eller om resenären har sagt upp avtalet enligt

6.2.3 har resenären rätt till likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad om paketresan innefattar transport och resenären befinner sig på resmålet.

## **7. Om prisavdrag och skadestånd**

7.1 Prisavdrag utgår inte om arrangören kan visa att felet beror på resenären.

7.2 Resenären har inte rätt till skadestånd om arrangören visar att felet beror på resenären eller på tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänster som ingår i paketresan, eller om felet beror på oundvikliga och extraordinära händelser. Med oundvikliga och extraordinära omständigheter avses omständigheter utom arrangörens kontroll, som till exempel allvarliga säkerhetsproblem som krig, terrorism, utbrott av allvarlig sjukdom eller naturkatastrofer, och plötsliga politiska eller rättsliga beslut som till exempel ändringar av tillträde till luftrum, indragande av start eller landningstillstånd eller ändrade inresebestämmelser som arrangören inte kunnat påverka eller undvika.

7.3 Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt dessa resevillkor endast om också den som arrangören har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led.

7.4 Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättas om att resan ställts in. Meddelande om att en resa ställs in ska lämnas senast • 20 dagar före avresa om resan varar längre än 6 dagar • 7 dagar före avresa om resan varar mellan 2 och 6 dagar • 48 timmar innan avresa om resan varar kortare än 2 dagar

7.5 Skadestånd enligt dessa villkor omfattar ersättning för ren förmögenhetsskada, personskada och sakskada. Resenären är skyldig att i möjligaste mån begränsa skadan.

7.6 Om inte annan begränsning följer av paketreselagen eller annan tvingande lagstiftning är arrangörens ansvar för skada begränsad till tre gånger paketresans pris. Denna begränsning gäller dock inte vid personskada eller vid skada som orsakats uppsåtligen eller av oaksamhet.

## **8. Reklamation**

8.1 Resenären får endast åberopa fel i de avtalade tjänsterna om denne inom skälig tid efter det att denne märkt eller borde märkt felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta ska ske snarast och om möjligt på resmålet. Vid fastställande av eventuellt prisavdrag eller ersättning för skador beaktas den tidpunkt då resenären reklamerat om ett sådant meddelande hade inneburit att arrangören kunde ha avhjälpt felet.

8.2 Utan hinder av punkt 8.1 får resenären åberopa fel om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

## **9. Resenärens ansvar under resan**

9.1 Arrangörens anvisningar Resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören

anlitar. Resenären är skyldig att respektera de ordningsregler som gäller för resan och på resmålet och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot det ta, kan arrangören häva avtalet utan att resenären har rätt till ersättning eller återbetalning.

9.2 Resenärens ansvar för skada Resenären är ansvarig för eventuellt skadestånd i anledning av skada som resenären genom vårdslöshet vållar arrangören.

9.3 Resenärens ansvar för formaliteter

9.3.1 Resenären är själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som till exempel innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, och försäkring.

9.3.2 Resenären ska för samtliga i paketresan ingående transporttjänster ha avslutat check-in i enlighet med resplan eller annan anvisning från arrangören eller transportören.

9.3.3 Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter, till exempel hemtransport till följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.

9.3.4 Resenären ansvarar för att ta del av information som tillhandahållits av arrangören.

9.4 Avvikande från arrangemanget Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller dennes representant.

## **10. Arrangörens skyldighet att tillhandahålla assistans**

Om resenären befinner sig i svårigheter under resan är arrangören skyldig att utan onödigt dröjsmål ge lämplig hjälp. Sådan hjälp kan till exempel vara information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt stöd. Arrangören har rätt att ta ut en skälig avgift för sådan hjälp om situationen orsakats uppsåtligt eller av oaktsamhet från resenärens sida.

## **11. Tvistlösning**

Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet på egen hand. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, [www.arn.se](http://www.arn.se), eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>.

## **12. Förbehåll om ändringar**

Vi förbehåller oss rätten att innan avtal träffas med resenären vidta ändringar av lämnade uppgifter och av de avtalsvillkor som gäller för resan. Vi reserverar oss för eventuella tryck- och korrekturfel.

## Kompletterande särskilda resevillkor

### 1. Anmälan och betalning

Anmälningsavgiften enl. punkt 2.3 i de allmänna resevillkoren är 2000 kr per person. Anmälningsavgiften räknas som en delbetalning av totalpriset för resan. Denna avgift ingår i kurspriset och dras ifrån din slutfaktura. Resan ska slutbetalas senast 40 dagar innan avresa. Om resan bokas mindre än 40 dagar innan avresa ska resan slutbetalas omedelbart.

STS ingår avtal med dig när du har fått en bekräftelse på din bokning. Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen har bekräftat resenärens beställning (Parental Agreement/bokningsbekräftelse) och resenären inom avtalad tid har betalat överenskommen anmälningsavgift enligt arrangörens anvisningar.

### 2. Bokningsbekräftelse

Missförstånd kan ske vid inbokningssamtalet/registrering. Resenären skall därför kontrollera alla uppgifter som står på bokningsbekräftelsen, datum, priser osv. Granskningen skall göras omgående och felaktigheter omedelbart påtalas. Muntliga beställningar till säljpersonalen skall för att kunna återopas av resenären vara skriftligt bekräftade.

### 3. Avbeställning och avbeställningsskydd

STS erbjuder ett av- och ombokningsskydd och det måste tecknas samtidigt som betalning av anmälningsavgiften och kan inte beställas i efterhand. Med STS av- och ombokningsskydd kan du boka om till en annan resa eller destination kostnadsfritt, ombokning måste då ske tidigare än 60 dagar innan planerad avresa. Med STS av- och ombokningsskydd har du rätt att avboka din plats med rätt till full återbetalning av kursavgiften fram till avresa om du eller en nära anhörig (föräldrar eller syskon) drabbas av en allvarlig sjukdom, ett allvarligt olycksfall eller dödsfall och detta påverkar din möjlighet att resa iväg på språkresa med STS. Vid avbeställning pga. sjukdom skall godkänt läkarintyg bifogas. Läkarintyget skall vara STS tillhanda senast fem (5) dagar efter avbeställningen. Av skriftligt läkarintyg skall framgå att läkaren avråder från resan.

Vid avbeställning får du inte tillbaka avgiften för STS avbeställningsskydd.

#### Övrig avbokning

Om avbokning sker 30 dagar eller mer före avgång har du inte rätt att få tillbaka anmälningsavgiften.

Vid avbokning därefter, men tidigare än 14 dagar före avresan, är du skyldig att betala 25 % av kursavgiften, dock lägst anmälningsavgiften.

Sker avbokning därefter, men tidigare än 8 dagar före avresan, är du skyldig att betala 50 % av kursavgiften, dock lägst anmälningsavgiften.

Sker avbeställningen inom 8 dagar före avresan, är du skyldig att betala hela kursavgiften. Detsamma gäller om du inte kan genomföra resan på grund av t.ex.

bristande dokument såsom ett giltigt pass, vaccinationsbevis, visum etc. Resenären är själv ansvarig för att se över vilka inreseregler som gäller vid avresa samt vilka dokument som behövs för att kunna resa till kursorten. Avbokning ska ske skriftligen och det datum då STS mottagit beskedet om avbokning anses vara avbokningsdatumet.

#### **4. Om avbeställning icke sker**

Sker ingen avbeställning och infinner sig ej resenären på för avresan angiven tid och plats, eller kan hon/han inte delta i eller fullfölja resan på grund av att hon/han saknar för resan nödvändiga dokument såsom giltigt pass, nödvändiga viseringar etc, äger STS Education Group AB rätt att tillgodoräkna sig det totala priset för resan.

#### **5. Pris**

Alla prisuppgifter är baserade på valutakurser per den 2023-10-19.

Vid ombokning utan Om- och avbokningsskyddet tillkommer det en avgift på 995 kr.

Priserna i broschyren/ på hemsidan gäller exklusive ändrade valutakurser.

Researrangören förbehåller rätten att företa prishöjningar i enlighet med punkt 5.2 i Allmänna villkor för paketresor. Detta gäller både vid nybokningar och beträffande redan ingångna reseavtal samt för resor såväl inom som utom EU.

#### **6. Resans genomförande**

STS Education Group AB förbehåller sig rätten att vid behov ändra de i varje kursortstext nämnda fritidsaktiviteterna, utflykterna och studiebesöken med hänsyn till gruppens sammansättningar och deltagarnas önskemål. Där resan ej kan genomföras på avsedd destination pga. Force majeure såsom farsot, krigstillstånd etc. äger STS möjlighet att anvisa alternativ kursort till en kostnad som ej överstiger tidigare avtalad avgift.

STS fritar sig helt från ansvar för skada som drabbar resenär vid försening av anslutningsresa, samt försening vid hemresa förorsakat att resenär missar anslutning.

Deltagare och målsman till deltagare är skyldiga att läsa igenom Student Handbook som skickas av STS innan avresa.

Användandet av droger, tobak och alkohol av minderåriga är förbjudet både enligt lag och enligt STS regler. Det är därför strikt förbjudet att köpa eller förtära det under vistelsen i enlighet med lagen och STS regler. Elever som införskaffar, dricker eller brukar alkohol, tobak eller droger, kommer att skickas hem på egen bekostnad och utan möjlighet till krav på återbetalning. Dessa regler gäller även elever som fyllt 18 år.

Eventuella klagomål skall i första hand framföras till STS samarbetspartner på kursorten. Om rättelse ej erhålles på platsen skall skriftligt klagomål framföras till STS senast 30 dagar efter avslutad resa.



## **7. Boende i värdfamilj**

På vissa destinationer bor STS studenter hos värdfamiljer. STS lokala samarbetspartner väljer noggrant ut en lämplig värdfamilj för studenten. En student kan inte påverka valet av värdfamilj.

Värdfamiljer representerar olika sociala grupper och samfund. STS eller dess lokala partner diskriminerar inte värdfamiljer på grund av etnisk bakgrund, sexuell läggning eller religion. Värdfamiljer är olika. Värdfamiljen kan till exempel vara en person, en ensamstående mamma/pappa, ett äldre par, ett samkönat par eller en familj med två föräldrar och barn.

## **8. Inställande av resa/arrangemang**

Om STS har skälig anledning att anta att deltagarantalet senast 30 dagar före avresa understiger minimiantalet för enskild avresa, har STS rätt att ställa in resan.

Minimiantalet är 20 anmälda resenärer på en STS Språkresa. Vid beslut om inställande ska resenären underrättas snarast möjligt efter beslutet. Underrättelsen ska vara resenären tillhanda senast 20 dagar före avresa. Vid lägre bokningstal än ovan angivits för resan, kan resan ändå genomföras om byte av avreseort, kursort eller period sker i syfte att nå ett större deltagarantal på resan.

Vid inställd resa är STS inte skyldiga att ersätta resenären för transportkostnader (såsom flygbiljetter) till och från kursorten.

## **9. Resenärens adress**

Resenärer ansvarar för att han/hon nås av viktiga meddelanden, under den adress, email-adress och det telefonnummer han/hon angivit vid inbokningen.

## **10. Pressläggning**

Vi reserverar oss för eventuella tryckfel i broschyrer och felskrivningar på hemsidan och ändringar vi tvingats göra efter pressläggning.

## **11. Fotografi- och filmmaterial**

STS förbehåller sig rätten att använda det fotografi- och filmmaterial skapat av STS under resan efter att särskilt tillstånd har inhämtats från resenären.

## **12. Resegaranti**

STS har ställt garanti hos Kammarkollegiet. Resenären kan ansöka ersättning ur resegarantin om resan skulle bli inställd eller avbruten på grund av att researrangören blir insolvent.

*Uppdaterad november 2022*