



Generelle reisevilkår for reiser bestilt via Kiwano Travel AS

Innhold

<u>1.BEKREFTELSE</u>	2
<u>2.BETALING OG BETINGELSER</u>	2
<u>2.1.Betaling og betingelser ved flyreiser</u>	2
<u>3.PLIKTER</u>	3
<u>3.1.DEN REISENDES PLIKTER</u>	3
<u>4.FORBEHOLD OM ENDRINGER</u>	3
<u>4.1.Endringer gjort av flyselskapet</u>	3
<u>4.2.Endring gjort av den reisende</u>	4
<u>5.HOTELL</u>	4
<u>6.AVBESTILLING</u>	4
<u>6.1.Avbestilling før avreise</u>	4
<u>7.REISEFORSIKRING</u>	5
<u>8.AVBESTILLINGSFORSIKRING</u>	5
<u>9.AVBESTILLING/UTEBLIVELSE</u>	5
<u>10.KLAGE</u>	5
<u>11.ANSVAR</u>	6
<u>12.FORCE MAJEURE</u>	6
<u>13.VISUM/VAKSINE/PASS</u>	6

Informasjonen du finner på denne siden gjelder for alle reiser som er kjøpt i Kiwano Travel sin butikk, på telefon, chat eller e-post.

1. BEKREFTELSE

Bestillingen kan kun foretas direkte hos Kiwano Travel. En bestilling er bindende når den reisende har akseptert vårt tilbud enten over e-post, telefon eller ved bestilling direkte ved vårt kontor.

Endelig pris er ikke garantert før en endelig bekreftelse er gjort. Etter at bekreftelsen er sendt ut, gjelder fortsatt forbehold om endringer i pkt. 3 «Forbehold om endringer».

Det kan forekomme at leverandører eller flyselskap ønsker en tidligere bekreftelse med betaling for å unngå prisøkning. Vi tar da kontakt med den reisende for å høre om en tidligere betaling er aktuell. Ved intet svar må den reisende ta forbehold om eventuelle prisøkninger relatert til dette.

2. BETALING OG BETINGELSER

Ved bestilling mer enn 60 dager før avreise betales et forskudd på 10% av reisens totale pris.

Ved bestilling under 60 dager før avreise betales et forskudd på 20% av reisens totale pris. Vi tar forbehold om økning av forskudd hvis våre leverandører krever det.

Betaling av forskudd må skje innen 7 dager etter bestilling, eller om reglene krever det, så snart som mulig etter bekreftet reise.

Reisen betales i sin helhet til Kiwano Travel ca seks uker før avreise.

2.1. Betaling og betingelser ved flyreiser

Flybilletter kan avbestilles frem til de utstedes. Ved avbestilling etter at billetter er utstedt er det ingen refusjon av disse. Flybilletter og andre reisedokumenter vil bli sendt per e-post cirka 4 uker før avreise. Betalingsbetingelsene kan variere i forhold til hvilke regler Kiwano Travel sine leverandører opererer med.

Ved kjøp av flybilletter til kampanjepris og ved spesialtilbud vil betalingsfristen bli oppgitt ved bestilling. Ved bestilling senere enn 45 dager før avreise forfaller hele beløpet til betaling umiddelbart.

Vær oppmerksom på at en tur-retur billett ofte anses som en sammenhengende reise. Dette medfører at enkelte flyselskap kansellerer din bestilling hvis du ikke møter opp til avreisen slik at du ikke får benytte deg av hjemreisen. Dette gjelder også dersom du har en billett med flere stopp inkludert, som er utstedt på ett billettnummer. Møter du ikke opp på en av flightene risikerer du at de gjenstående blir kansellert av flyselskapet fordi de antar at du ikke skal reise videre.

Hovedregelen er altså at man alltid må fly reisen i den rekkefølgen som den er bestilt for at resten av flybilletten skal være gyldig. Det vil derfor ikke være mulig å droppe en av avgangene selv om man sier fra til flyselskapet på forhånd. Hvis man mister sin avgang er det heller ingen garanti for at billetten kan endres eller refunderes – dette avhenger av flyselskapenes regler.

3. PLIKTER

3.1. DEN REISENDES PLIKTER

Den reisende er selv forpliktet til å sjekke at fullstendig navn stemmer overens med slik det er skrevet i passet, og at alle tider/datoer på reisedokumentene er i overensstemmelse med den reisendes ønsker. Hvis noen opplysninger ikke er korrekte skal du umiddelbart ta kontakt med Kiwano Travel. Ukorrekte opplysninger kan medføre at du kan bli nektet adgang til land, på fly, hotell eller hos andre operatører.

Dersom den reisende ikke er norsk statsborger er hun/han forpliktet til å opplyse om dette ved bestilling av reisen. Den reisende er forpliktet til å skriftlig opplyse om spesielle allergier som skal tas hensyn til. Den reisende er forpliktet til å opplyse om vedkommende har med seg spesialbagasje på reisen. Med spesialbagasje menes sportsutstyr, barnevogn, barnesete etc.

Den reisende er selv ansvarlig for å ha nødvendige reisedokumenter som gyldig pass, visum, vaksinasjonsattester o.l. En hovedregel er at passet må være gyldig minimum 6 måneder etter hjemkomst.

Det er den reisendes ansvar å holde seg informert om visumregler til det/de land som skal besøkes. Den reisende forplikter seg til å rette seg etter regler gitt av offentlige myndigheter og våre representanter og må ikke opptre til sjenanse for andre. Ved utilbørlig oppførsel kan den reisende bli avvist fra reisen og må selv bære kostnadene med hjemreise.

Den reisende må overholde betalingsfristen. Hvis denne fristen ikke opprettholdes kan Kiwano Travel forbeholde seg retten til å kansellere reisen og vi beholder da forskudd som er innbetalt. Ved en slik kansellering gjelder våre kanselleringsvilkår, se punkt 9 «Avbestilling/Uteblivelse».

4. FORBEHOLD OM ENDRINGER

Alle priser som er oppgitt er basert på dagens tariffer, avgifter og valutakurser. Kiwano Travel tar forbehold om uforutsette prisendringer som kan forekomme. Dersom det er økning i valutakurs fra bestillingstidspunkt til slutfakturering på mer enn 5% vil et valutatillegg bli lagt til. Ved økning i valutakurs over 10% kan kunden velge å avbestille reisen mot et administrasjonsgebyr på 250 NOK per person.

Det tas forbehold om endringer i programmet som skyldes forsinkelser, værforhold, sykdom eller andre uforutsette hendelser på reisen. Det kan bli foretatt små justeringer i dag til dag programmet. Informasjon om planlagte endringer blir tilsendt den enkelte før avreise.

Flyskatter kan endre seg og blir endelig satt ved utsendelse av siste faktura som blir sendt ut ca 7 uker før avreise med betalingsfrist på én uke.

4.1. Endringer gjort av flyselskapet

Flyselskapene er iblant nødt til, og de har rett til, å komme med tidsendringer, også etter at billettene er bekreftet og betalt. I slike tilfeller er flyselskapene selv primært ansvarlige for å komme med alternative ruter. Kiwano Travel er pliktig til å informere deg om disse før avreise, samt assistere deg i å finne frem til et akseptabelt alternativ dersom nødvendig og så langt det lar seg gjøre. Har du kjøpt en pakkereise vil pakkereiseloven gjøre deg gjeldende og Kiwano Travel forplikter seg til denne. Kiwano Travel opererer ellers kun som agent for flyselskapene, og er da ikke ansvarlig for eventuelle kostnader som pådras som følge av endringer eller i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer eller endrer reisen.

Dette gjelder også i tilfeller ved konkurs av flyselskaper, med mindre flyreisen er bestilt som en del av en pakkereise.

Endringer som flyselskapene eventuelt gjør etter at du har reist fra Norge vil du bli informert om senest dagen før du skal fly videre.

4.2. Endring gjort av den reisende

Den reisende kan endre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot et administrasjonsgebyr på 150 NOK per person per endring, dersom Kiwano Travel har mulighet til å etterkomme nye ønsker.

Ved endring av navn på flybillett før dokumentutstedelse må det betales et gebyr. Gebyrets størrelse avhenger av flyselskap og billettype. I noen tilfeller er det ikke mulig å gjøre endringer i navn og en ny reservasjon må derfor gjøres til dagens pris.

Etter at flybilletten har blitt utstedt er det som regel ikke mulig å gjøre endringer i navn.

En endring i antall reisende, uavhengig av årsak, kan medføre endring av pris per person. Endringen i pris kan skje fordi enkelte av våre transportleverandører tar betalt per bil og ikke per person.

5. HOTELL

Kiwano Travel gjør oppmerksom på at standarden på hoteller kan variere ulike steder i verden og kan være både høyere eller lavere enn hva man er vant til fra Norge. Kvaliteten på hotellene vurderes på grunnlag av både generell standard, fasiliteter og beliggenhet. Av erfaring vet vi at det legges ulik vekt på disse elementene.

Hotellene i storbyene har ofte en lavere standard enn hva som er tilfelle andre steder. Slike variasjoner må påregnes. Det vil kunne forekomme mindre oppussing og renoveringsarbeid på hotellene. Et svømmebasseng kan for eksempel være stengt noen dager grunnet rensing. Dette er utenfor Kiwano Travel sin kontroll og vil ikke gi grunnlag for en kompensasjon. Større oppussingsarbeider forsøker vi å informere om så langt det lar seg gjøre.

6. AVBESTILLING

6.1. Avbestilling før avreise

Avbestilling må skje straks det foreligger en grunn for å ikke gjennomføre reisen. Avbestilling vil medføre et gebyr som er avhengig av avbestillingstidspunktet. Avbestillingstidspunktet regnes fra den dato Kiwano Travel får skriftlig eller muntlig beskjed innenfor åpningstiden som er mandag – fredag 10.00 – 15.00.

Avbestillingsgebyr;

Mer enn 6 uker før: Forskudd

Mindre enn 6 uker: 60% av reisens totale pris

Mindre enn 4 uker: 80% av reisens totale pris

Mindre enn 2 uker: 100% av reisens totale pris

Flybilletter som er utstedt refunderes ikke ved en eventuell avbestilling, se punkt 2.1 Betaling og betingelser ved flyreiser.

Refusjon på avbestilt reise har en behandlingstid på 2 – 3 uker og vil medføre et administrasjonsgebyr på 150 NOK per person.

7. REISEFORSIKRING

I henhold til norsk lovgivning er Kiwano Travel pliktig til å anbefale at alle våre kunder har reiseforsikring på både kortere og lengre reiser. En god reiseforsikring dekker reiseulykke, reisegods, reisesyke, ansvar med mer som kan bli en dyr erfaring hvis du ikke har gyldig forsikring. Sjekk at reiseforsikringen dekker dine behov godt nok og at den er gyldig for hele reisen. Vær oppmerksom på at hvis du endrer din hjemreise til en senere dato, er du selv ansvarlig for å forlenge din reiseforsikring tilsvarende – før den opprinnelig er utgått.

Det kan være lurt å ta kopi av reisedokumenter, inkludert pass, vaksinasjonskort og forsikringsbevis. Hvis uhellet skulle være ute, og du mister/blir frastjålet verdifulle dokumenter, vil det være lettere å få disse erstattet hvis du har tatt en kopi.

8. AVBESTILLINGSFORSIKRING

Kiwano Travel tilbyr ikke avbestillingsforsikring. Avbestillingsforsikring er som oftest inkludert i en helårs reiseforsikring eller når det betales med kredittkort. Kiwano Travel anbefaler alle sine kunder å sjekke forsikringer og hva som er inkludert før avreise.

9. AVBESTILLING/UTEBLIVELSE

Ved avbestilling før dokumentutsendelse beholder Kiwano Travel forskuddet i sin helhet. Landarrangement kan ikke avbestilles kostnadsfritt etter muntlig eller skriftlig bekreftelse, se punkt 2 om betaling og betingelser over.

10. KLAGE

Hvis det skulle oppstå problemer på reisen og den reisende mener det er grunn til å klage skal dette påpekes først på reisemålet/bosted. Hvis ikke dette fører frem så skal kunden kontakte vår lokale agent på stedet. Kontaktinformasjon står i reisedokumentene. Hvis den reisende føler de ikke får den hjelp som behøves, skal den reisende kontakte Kiwano Travel umiddelbart.

Dersom den reisende ønsker å påberope seg en mangel etter at pakkereisen har begynt, skal den reisende gi Kiwano Travel melding om dette når den reisende har oppdaget mangelen. I motsatt fall taper kunden retten til å påberope seg reklamasjon.

Klager etter hjemkomst hvor den reisende ikke har tatt kontakt under reisen betyr at den reisende mister sine rettigheter.

Klagefrist er satt til 4 uker etter reisens avslutning og skal være skriftlig. Ved senere mottatt klage etter reisens slutt vil klage bli avvist og ikke behandlet.

Kiwano Travel AS Organisasjonsnummer 998 085 357 er medlem av Reisegarantifondet – se nettsiden deres for utfyllende informasjon, <https://reisegarantifondet.no/pakketur>.

Videre viser vi til [lov om pakkereiser og reisegaranti](#).

11. ANSVAR

Kiwano Travel opptre kun som agent for leverandørene. Turoperatøren står således ansvarsfritt for skade eller tap som måtte oppstå under reisens avvikling. Det vises også til flyselskapenes ansvarsbetingelser, inntatt i flybilletten. Omkostninger som oppstår på grunn av streik, start – eller landingsforbud, forsinkelser, værforhold og andre forhold som ikke skyldes forsømmelser fra arrangøren må bæres av den reisende selv. Videre står Kiwano Travel ansvarsfri for tap eller skade på personlige effekter tilhørende de reisende.

12. FORCE MAJEURE

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen dersom det på reisemålet, eller i umiddelbar nærhet av reisemålet, har blitt konstatert krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de forannevnte de siste 14 dager før avreise, og det er rimelig grunn til å tro at disse forholdene også vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen skal ta til etter avtale.

Tilsvarende gjelder der begivenheter som nevnt i foregående avsnitt inntreffer på reisen og dette innebærer en reell risiko for kunden.

Ved avbestilling etter første ledd har kunden krav på å få tilbakebetalt det kunden har betalt for pakkereisen. Kunden har ikke rett til å avbestille etter reglene i denne bestemmelsen dersom avtalen ble inngått til tross for at kunden kjente eller måtte kjenne til den begivenheten som påberopes for avbestilling.

Vi forholder oss alltid til informasjon gitt av Utenriks Departementet: www.landsider.no

13. VISUM/VAKSINE/PASS

Sjekk med din lege eller nærmeste helsestasjon om hvilke vaksiner som kreves for de(t) land du skal besøke. Enkelte vaksiner må tas i god tid før reisen.

Sørg for å ha gyldig visum/oppholdstillatelse dit du skal reise. Før du reiser må du sjekke med gjeldende lands ambassade/konsulat om du trenger visum eller andre dokumenter til de landene du besøker eller reiser via. Vær spesielt obs på at mange flyselskaper mellomander i USA og vanlige visumregler til USA gjelder også ved mellomlanding/transitt/ Technical Stop'.

Sjekk også at passet ditt har lang nok gyldighet – visse land krever gyldighet opptil 6 måneder fra den dato du forlater landet. Ta alltid med passet ditt, også på reiser innen Schengen. (Passet er det eneste internasjonalt godkjente identitetsbevis for nordmenn).

Visse land, som f.eks. Cuba og Russland, krever at hotell er bestilt før du kan få turistkort/visum. Så sjekk alltid aktuelle regler for ditt statsborgerskap.

På UDs hjemmesider finner du oppdaterte reiseråd og innreisebestemmelser for nordmenn.

For reiser til/via USA kreves enten visum eller en elektronisk autorisasjon, Electronic System for Travel Authorization (ESTA). Et skjema fylles inn senest 72 timer før avreise på <https://esta.cbp.dhs.gov>, dette koster p.t. 14USD.

Manglende informasjon kan medføre at innreise avvises. Husk å registrere deg også ved transitt.

Innreisebestemmelsene endres stadig – sjekk alltid i god tid før du reiser hva som gjelder. Vær oppmerksom på at du ikke kan oppholde deg på det Nordamerikanske kontinent (inkl. USA, Canada, Mexico og Karibien) i mer enn 90 dager uten visum.

OBS! Får du ikke gjennomført reisen pga. ugyldig pass, manglende visum, vaksinasjoner eller andre påkrevde dokumenter får du ingen refusjon i reisens pris og du må selv dekke eventuelle merkostnader.

Vær oppmerksom på at om du på din reise flyr hjem/videre fra et annet land enn du reiser inn til, kan det være at det kreves bevis for utreise fra landet du først ankommer. Dette kan være buss/båt/tog/opplevelsesreise e.l. Hvis du ikke kan vise til dette kan du i verste fall bli nektet innreise. For mer informasjon bes du kontakte det gjeldende lands ambassade.

Det påkreves av de amerikanske immigrasjonsmyndigheter at følgende personinformasjon angis på forhånd til reisebyrå eller flyselskap for alle reisende til USA:

- fullt navn slik det fremkommer i pass benyttet for reisen
- fødselsdato
- kjønn

Informasjonen skal angis senest 72 timer før avreise eller så snart som mulig etter bestilling. Har du i tillegg et såkalt «redress» nummer så bes du ta kontakt med oss for å besørge at dette videreformidles korrekt.

Dersom nevnte informasjoner ikke fremlegges, er mangelfulle eller forfalsket kan dette medføre nektet ombordstigning samt medføre at reisen ikke kan gjennomføres.

Vi gjør oppmerksom på at den reisende selv er ansvarlig for å angi de nevnte korrekte informasjoner og at Kiwano Travel fraskriver seg ethvert ansvar for forsinkelser eller ugjennomførbare reiser som følge av mangelfull informasjon.

