



Allmänna resevillkor

1. Inledning

Dessa allmänna villkor för paketresor och våra övriga resor är en integrerad del av alla reseprogram, resebroschyrer och reseinformation och fungerar som ett resekontrakt i avsaknad av ett separat dokument.

Vid en paketresa utgör dessa allmänna villkor, tillsammans med eventuella specifika villkor som ges till kunden Dessa villkor är bindande för researrangören, med undantag för ändringar som har meddelats kunden skriftligen innan resan har bokats eller på annat sätt avtalats mellan parterna.

Dessa allmänna resevillkor har upprättats i enlighet med portugisisk resebyrå- och turistlagstiftning, förordning nr 61/2011 av den 6 maj.

2. Researrangör

Ansvarig farrangör för resorna är resebyrå MARESIAS E PRADARIAS, LDA., Alto do Romão, Ed. Conlux, Pederneira - 2450-060 NAZARÉ, med ett registrerat kapital på 25 000,00 euro, registrerat i Nazaré handels- och företagsregistret med skattekod 514 378 344, RNAVT nummer 7220. Mareasias och Pradarias, Lda. använder namnet SUBLU TOUR PORTUGAL.

3. Bindande resebokning

Kunden skall betala 50% av resans pris vid bokningstillfället och de återstående 50% betalas 21 dagar före resans början. Om bokningen görs mindre än 21 dagar före resan börjar skall hela priset betalas vid bokningstillfället. MARESIAS E PRADARIAS, LDA. förbehåller sig rätten att avboka en bokning om inte hela betalningen har gjorts i sin helhet i enlighet med ovanstående villkor. För att uppfylla reserveringarna krävs att tjänsteleverantören å sin sida tillhandahåller tjänsterna.

- a) Särskilda betalningsvillkor - Under exceptionella omständigheter som avser tjänsteleverantörer och / eller helgdagar och / eller enskilda erbjudanden kan betalning krävas i sin helhet vid bokningstillfället för att säkerställa resetjänsterna.
- b) Alla resepriser som nämns i programmen inkluderar moms (23%).
- c) Researrangören förbehåller sig rätten att avboka resan om antalet deltagare är mindre än det ursprungligen specificerade.

Alla program delges utan flygbiljettens pris. Om en kund begär priset på flygbiljetten ges det i enlighet med flygbolagets villkor.

4. Resedokument

Resenären måste ha tillhanda alla giltiga resedokument (pass, ID-kort, militärpass, resetillstånd för minderårig, visum, vaccinationsintyg etc.), både personliga och för familjemedlemmar. Resebyrån ansvarar inte för visumavslag eller avslag på inresetillstånd till landet; i dessa fall kommer villkoren i avsnittet "Avbokningar" att gälla, och resenären kommer att vara totalt ansvarig för kostnaderna för den här processen.

Resor inom EU:

Resenärer (oavsett ålder) som reser inom EU måste ha ett identitetskort (pass eller identitetskort).

För att få läkarvård måste resenärer ha ett europeiskt sjukförsäkringskort.

Medborgare i länder utanför EU bör kontakta sin ambassad för att få detaljerade instruktioner om de resedokument som krävs.

Resor utanför Europeiska unionen:

Resenärer (oavsett ålder) som reser utanför Europeiska unionen måste ha ett identitetskort (pass) och, i tillämpliga fall, ett visum (nödvändig information fås av researrangören vid bokning av resan).

Medborgare i länder utanför EU bör kontakta sin ambassad för att få detaljerade instruktioner om de resedokument som krävs.

5. Överföring av bokning till annan person

Resenären kan överföra bokningen till en annan person så att bokningen övergår till denne under förutsättning att han eller hon uppfyller villkoren för att delta i resan. Reservationen kan frisläppas under förutsättning att resebyrån underrättas skriftligen minst sju dagar innan resans början och att överföringen också är möjlig, och följer villkoren, för flygbolag, rederier, för järnvägsbolag och bussbolag.

Vid längre kryssningar och längre flygresor måste resebyrån informeras om överföringen minst 15 dagar innan resans början.

Överföraren och nya resenären ska solidariskt ansvara för resans kostnader och eventuella extra kostnader som uppstår för researrangören.

6. Avbokningar

Kunden, eller personer som reser med honom, kan avboka eller avbryta resan när som helst. Resebyrån måste informeras skriftligen om avbrott eller avbokning. Kunden har rätt till återbetalning av inbetalda belopp efter följande avdrag:

1. Bokningskostnader definierade i avsnittet "Bokningskostnader" plus därtill en viss procent av resans pris, dock högst femton procent (15%).
2. Ej återbetalningsbara kostnader för tjänsteleverantörer (hotell, land- och sjötransport, guide turer).
3. Utgifter relaterade till flygresor, även med särskilda villkor, kan inte återbetalas efter bokningen.

Vid behov återbetalas det belopp som kunden redan betalat efter avdrag för ovan nämnda kostnader.

7. Återbetalning

Ingen återbetalning kommer att göras för tjänster som inte används av kunden under resan. Om researrangören inte kan tillhandahålla tjänsterna enligt den ursprungliga resplanen, skäl oberoende av researrangören, och inte kan ersätta tjänsterna med liknande tjänster, har kunden rätt till återbetalning. Det belopp som ska återbetalas är skillnaden mellan priset på de tjänster som förverkligas och priset på de tjänster som inte förverkligats.

8. Ändringar

Om det finns utomstående skäl till att det överenskomna reseprogrammet inte kan följas, har researrangören rätt att göra ändringar i reseprogrammet, i schemat eller hotelländringar. Om hotellet ändras måste den nya hotellnivån och läget motsvara originalet. Ändringar måste meddelas resenären så snart som möjligt. Om resan avbryts på grund av oförutsedda omständigheter har kunden alltid rätt till ersättning för utlagda utgifter.

Underlåtenhet att utföra: Om researrangören av någon anledning, skäl oberoende av researrangören, inte kan utföra sina uppgifter med avseende på någon väsentlig tjänst som ingår i reseprogrammet, har kunden rätt att avbryta resan. Kunden har rätt till återbetalning utan dröjsmål av alla gjorda betalningar eller, alternativt, en kompensation, inklusive eventuella prisförändringar.

Om resan måste avbrytas av till researrangören oberoende skäl, kan kunden välja att delta i en annan resa i samma prisklass av samma researrangör. Om den alternativa resans pris är lägre, kommer kunden att kompenseras för skillnaden mellan resepriserna.

9. Information enligt förordning nr 144/2015 den 8 september 2015.

I enlighet med förordning nr 144/2015 den 8 september 2015 informerar vi dig om att kunden kan kontakta följande konsumenträttsinstanser (Resolução Alternativa de Litígios de Consumo):

- i) **Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo** (portugisiska konsumentbyrån för resor och turism)
- ii) **Comissão Arbitral do Turismo de Portugal** (Portugisiska skiljenämnden för turism)
- iii) eller med någon av de myndigheter som anges i listan under följande länk: **Direcção Geral do Consumidor** (portugisiska konsumentfrågor), som vi rekommenderar att ni bekantar er med.

10. Klagomål

Klagomål kan endast beaktas om de har lämnats in skriftligt till resebyrå inom 30 dagar efter avslutad resa..

Vid ett klagomål om bristande tillhandahållande av tjänster kan kunden inleda en klagomålsförfarande med den portugisiska turismgarantifonden ([Fundo de Garantia de Viagens e Turismo](#)), i sin nuvarande form, förordning nr 61/2011, den 6 maj 2011 och välja ett av följande:

i) Kontakta konsumentombudsmannen eftersom SUBLU TOUR samarbetar med det portugisiska resebyrå och konsumentombudsmannen för turism ([Viagens e Turismo](#)).

För att kunna utnyttja konsumentombudsmannens tjänster måste man lämna in klagomålet skriftligen inom 20 dagar. Resebyråerna strävar efter att strikt följa konsumentombudsmannens beslut.

(ii) Genom att lämna in ett klagomål till det portugisiska turisminstitutet ([Turismo de Portugal I.P.](#)) inom 30 dagar efter (a) resans slut (b) avbokning av en resa av skäl oberoende av researrangören (c) det datum då resan avbröts av skäl oberoende av researrangören (iv) företagets avslutningsdatum.

(iii) Skicka klagomålet till något av de officiella organen vars kontaktuppgifter hittas på den portugisiska konsumentinformationstyrelsen ([Direção Geral do Consumidor](#)).

11. Bagage

1) Researrangören är juridiskt ansvarig för kundens bagage.

2) Resenären måste klaga till tjänsteleverantören omedelbart efter att han upptäckt förlust, skada eller förstörelse av bagaget.

(3) När det gäller internationella transportmedel, i händelse av skador på bagage, måste klagomålet riktas skriftligen till transportören så snart det har fastställts, senast sju dagar efter mottagandet av bagaget. Vid endast försenat bagage måste överklagandet inlämnas inom 21 dagar efter mottagandet av varorna.

4) MARESIAS E PRADARIAS, LDA. är endast ansvarig för bagage om resenären skickar intyg över klagomålet till ovannämnda aktörer.

Researrangörens ansvar är begränsat till det maximala belopp som krävs av tjänsteleverantören, enligt definitionen i Montrealavtalet den 28 maj 1999 för internationell lufttransport och i Bernkonventionen om järnvägstransport 1961.

När researrangören är ansvarig för förlust eller skada av bagage eller andra föremål på det boende där kunden bor, är ansvaret begränsat enligt följande:

(a) generellt 1 397,00 euro.

(b) 449,00 euro per enskild artikel.

(c) enligt det totala värdet på den artikel som deklarerats försvunnen av kunden, där lagringen har varit på hotellets ansvar.

Researrangörens ansvar för materiell skada kan avtalsenligt begränsas till fem gånger försäljningsvärdet för produkten.

12. Förändringar

Om researrangören accepterar förändringen kan kunden, som bokat en viss resa, ändra sin bokning eller datum, registrera sig till en annan resa eller på annat sätt ändra sin resplan om han betalar en extra avgift orsakad av förändringen. Om ändringen görs mindre än 21 dagar innan den resa som kunden har bokat in sig på, eller om researrangören inte samtycker till ändringen, måste kunden betala de kostnader som anges i avsnittet "Avbokningar".

Om en kund vill göra ändringar i rese-relaterade tjänster efter resans början (t.ex. extra nätter på hotellet, ändringar av flygdatum) av skäl oberoende av researrangören, kan priset skilja sig från det ursprungliga reseprogrammets pris.



13. Försäkring

Researrangörens ansvar för resor enligt dessa reseprogram samt övriga ansvar är försäkrade av Zurich Insurance plc - Portugisiska byrån, försäkringsavtal nummer 007666578, försäkrat värde 75.000,00 € plus bidrag till den portugisiska turistgarantifonden (FGVT - 6 maj). 61/2011, förnyad förordning den 24 maj 2012 med numret 199/2012).

14. Giltighet

Giltigheten för detta program bör kontrolleras separat för varje reseprogram.

Observera:

- Särskilda villkor för specificerade resor anges separat i varje reseprogram och utgör en del av reseavtalet.
- Dessa allmänna resevillkor kan kompletteras med andra specialvillkor som avtalats mellan parterna.
- Programpriser är baserade på dollarkursen och förändringar i det kan orsaka prisförändringar i reseprogrammen. Förändringar i bränslepriser kan orsaka förändringar i reseprogramspriserna när bränslekostnaderna ingår i resans totala pris.
- Standarderna på hotell- och kryssningstjänsterna följer standarden i landet och kan utbytas till tjänster på samma nivå om tjänsterna av skäl som resebyrån inte kan kontrollera måste ändras. Researrangören måste informera kunden omedelbart efter att ha informerats om möjliga förändringar.

Allmän information

Avgångar och ankomst

Flygavgångar och ankomster markeras enligt tidszonen för avgångslandet och enligt flygbolagens tidtabeller vid utskriften av varje reseprogram och kan därför ändras.

Hotell / lägenheter

Lägenheter: Om du bor i en lägenhet måste du ange det totala antalet personer som bor i lägenheten. Om antalet gäster skiljer sig från vad som ursprungligen tillkännagavs vid bokningstillfället, har företaget rätt att neka till bokningen.

Hotell: De angivna priserna är individuella priser och baseras på två personer i dubbelrum. Inte alla hotell har tillgängliga rum med tre bäddar, så om tre personer bor i samma rum kommer en extra säng att användas. Den här extra sängen har inte nödvändigtvis samma standard som de andra sängarna i rummet.

De hotell och lägenheter som anges i programmen, samt deras klassificering, är gjorda enligt lokala kriterier. Dessa kriterier kan ibland skilja sig från andra i Portugal.

Måltider

Såvida inget annat anges inkluderar måltiderna för pensionärer och deltidspensionerade inte drycker.

Vid ankomst efter kl. 19 är den första måltiden som serveras följande dagens frukost. Den sista dagen, om man använder alternativet för sen utcheckning, är den sista måltiden som serveras på hotellet frukost.

Inchecknings- och utcheckningstider för hotellen och lägenheterna

Incheckningen under första dagen och utcheckningen på den sista dagen baseras på den första och sista måltiden som serveras på hotellet. I regel, men emellertid icke bindande, får man tillgång hotellrummen kl 14.00 på ankomstdagen och utcheckningen sker kl 12 på avgångsdagen.

Incheckning till lägenheterna är vanligtvis vid 17.00-tiden på ankomstdagen och utcheckning kl.10:00 på avresedagen.



Särskilda villkor för barn

Eftersom villkoren för barn varierar beroende på resans destination och beroende på researrangören, rekommenderas att ni följer de specifika villkoren för varje reseprogram.

Försäkring

Researrangören erbjuder försäkringar, vars innehåll kan anpassas till omständigheterna för varje resa, för att täcka den hjälp, ersättning och avbokningar som krävs i olika situationer.