GENERELLE VILKÅR FOR PAKKEREISER

Vilkårene regulerer avtalen mellom MyCruise ApS (heretter reisearrangøren eller MyCruise) og den reisende. Avtalen inngås og gjennomføres i samsvar med Pakkereiseloven (Lov nr. 1666 av 26/12/2017 om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer).
MyCruise ApS, CVR nr. 31497272, er teknisk arrangør og registeret hos Reisegarantifondet som medlem nr. 2016.

1. AVTALEINNGÅELSE

1.1 Avtaleinngåelse og –binding
Avtale om kjøp av en pakkereise inngås når tilbudet er akseptert av den reisende og innbetalingen er gjennomført. På forhånd skal den reisende ha mottatt og lest de generelle vilkårene for reisen. Det er en forutsetning at alle reisetjenestene som sammen utgjør pakkereisen blir kjøpt samtidig. Avtalen er bindende for begge parter, når hele eller deler av betalingen er mottatt innen fristen. Depositum kan være mer enn 25 % avhengig av hvilke produkter som bestilles. Ved innbetaling bekrefter du å ha satt deg inn i avtalegrunnlaget og akseptert gjeldene vilkår og betingelser.

1.2 Reisedokumenter
Etter at avtalen er inngått, sendes en bekreftelse der betalingsfristen vil fremgå. Når sluttbetalingen er mottatt, sendes vouchers m.m. slik at de er fremme senest 7 dager før avreise. Utsendelsen skjer til e-postadressen som ble oppgitt ved bestillingen. Dokumenter til cruiset må hentes via rederiets egen hjemmeside. Flybilletter må hentes via flyselskapets hjemmeside. Den reisende har plikt til ved mottak å gjennomgå de tilsendte reisedokumentene og straks kontakte MyCruise dersom opplysningene ikke er i samsvar med det avtalte.

1.3 Språk
Reisedokumentene sendes vanligvis ut på dansk, men det kan forekomme deler som bare står på engelsk, blant annet billetter/e-billetter, rederibetingelser, dag-til-dag-programmer m.m. Utflukter, transport, sightseeing og lignende gjennomføres på engelsk av lokalguide, med mindre annet spesifikt fremgår av reisedokumentene dine.

2. PRIS OG BETALING

2.1 Pris
Reisens samlede pris fremgår av bekreftelsen og er en såkalt «totalpris», noe som innebærer at den omfatter alle obligatoriske skatter, avgifter samt eventuelle tillegg knyttet til de kjøpte ytelsene, for eksempel tips om bord. På destinasjonene kan det forekomme innkreving av obligatoriske tips som den reisende ikke har valgt å betale under bestillingen, eller innkreving av lokale avgifter som det ikke er mulig å kreve inn ved inngåelsen av avtalen, da disse er direkte knyttet til lokale regler eller til forbruk av ekstra ytelser utover det som fremgår av avtalen.

2.2 Betaling
Frist for betaling av evt. depositum står på billetten. Frist for restbetalingen er senest 90 dager før avreise, med mindre annet er oppgitt. Hvis avtalen brytes, uansett om det gjelder hele eller deler av betalingen, har MyCruise rett til å kansellere avtalen. I slike tilfeller har MyCruise krav på betaling av det beløpet som den reisende vil miste jf. reglene i avsnitt 6.2.

3. AVBESTILLINGS- OG REISEFORSIKRING

3.1 Avbestillingsforsikring
MyCruise informerer om muligheten for, eller forpliktelsen til å tegne en avbestillingsforsikring som dekker den reisendes utgifter dersom avtalen blir sagt opp pga. akutt sykdom eller skade hos den reisende selv eller et nært familiemedlem. En avbestillingsbeskyttelse må tegnes ved bestilling av reisen og dekker frem til avreisedato. Hvis du skal bruke forsikringen, må avbestilling meddeles MyCruise skriftlig før reisen begynner. Det forutsetter at legeerklæring leveres som dokumentasjon senest en uke etter avbestilling. Hvis denne ikke sendes inn, eller avbestillingen skyldes andre årsaker, er det de vanlige avbestillingsreglene jf. avsnitt 6.2 som gjelder. Se forsikringsbetingelser her.

3.2 Reiseforsikring
MyCruise informerer om muligheten for, eller forpliktelsen til å tegne en reiseforsikring. Uten reiseforsikring er det den reisende som selv må dekke omkostninger under reisen ved ulykke, sykdom, sykehusinnleggelse, hjemtransport m.m. Ved cruise er det ofte et krav fra rederiet at du har en reiseforsikring. Har du en kronisk eller kjent lidelse, bør du søke om en forhåndsvurdering hos forsikringsselskapet for at være garantert dekning på reisen. Se forsikringsbetingelser her.

3.3 Formidling av forsikringsprodukter
MyCruise er formidler av forsikringsprodukter og mottar provisjon fra forsikringsselskapet. Våre kontaktopplysninger er følgende: MyCruise A/S, Tirsbækvej 5, 1., 2720 Vanløse.
MyCruise står oppført i Finanstilsynets offentlige register over selskaper som oppfyller vilkårene for registrering til å være en forsikringsformidler. Ønsker du å klage over MyCruise som forsikringsformidler, skal du rette klagen til skadeforsikringsselskapet som selger forsikringsproduktene.
MyCruise formidler forsikringer på vegne av: Gouda Rejseforsikring, A.C. Meyers Vænge 9, 2450 København SV. Selskapet er omfattet av Garantifondet for skadeforsikringsselskaper.

4. KUNDENS ANSVAR

4.1 Pass, visum og vaksinasjoner m.m.
Alle reisende må ha pass med minimum 6 måneders gyldighet ved reisens avslutning samt de nødvendige dokumentene som kreves for å gjennomføre reisen, blant annet visum og bevis for evt. påkrevde vaksinasjoner – også for evt. medreisende barn. Du må sørge for at passet har nok tomme sider til stempler, ettersom du kan bli avvist hvis det ikke er tilfelle. Vær også oppmerksom på at det er land som ikke aksepterer innreise hvis du har israelske stempler eller visum i passet ditt. I forbindelse med inngåelse av avtalen informerer MyCruise om evt. visum- og vaksinasjonskrav samt øvrige dokumenter og forhold som er nødvendige for å gjennomføre reisen. Sjekk alltid informasjonen som står på reisedokumentene dine og spør reisekonsulenten hvis du er i tvil om noe. All informasjon om pass og visumkrav tar utgangspunkt i reglene for danske statsborgere. Hvis du ikke har dansk pass, eller hvis du har dobbelt statsborgerskap, må du gi beskjed til MyCruise om dette ved bestilling. Dette er for at vi skal kunne gi deg riktig informasjon, blant annet henvise til relevante myndigheter. I den forbindelse ber vi deg også se på bl.a. www.regjeringen.no og www.fhi.no. Hvis du ikke opplyser om dette, tar MyCruise ikke ansvar for de konsekvensene som kan oppstå på grunn av evt. manglende visa, vaksinasjoner o.l.

4.2 Barn/unge under 18 år på reise uten foreldre
Skal barnet ditt under 18 år reise alene til utlandet, eller reise for eksempel med besteforeldre, andre voksne, skole og lignende, må du være oppmerksom på at mange land krever en skriftlig samtykkeerklæring fra begge foreldrene. Dersom papirene ikke er i orden, kan barnet bli nektet inn- eller utreise. Opplysninger om hvilken dokumentasjon som kreves, fås ved henvendelse til det aktuelle landets konsulat eller ambassade. I særlig ekstreme tilfeller finnes det land, for eksempel Sør-Afrika, som stiller krav om at unge under 18 år, i tillegg til samtykke fra foreldrene, skal medbringe egen fødselsattest samt dødsattest dersom én eller begge foreldrene er gått bort. Enkelte rederier krever samtykkeerklæring dersom ikke begge foreldrene er med på reisen. En samtykkeerklæring skal være på engelsk og bør som et minimum inneholde: Formålet med reisen og kopi av reiseplanen, navn og tlf. nr. til den voksne som er ansvarlig under reisen, underskrift fra minimum én forelder (helst begge). For mer informasjon henvises det til Utenriksdepartementets hjemmeside.

4.3 Bevegelseshemmede personer og/eller personer med behov for evt. assistanse
MyCruises reiser er generelt basert på at du er selvhjulpen. Dvs. at du klarer å gå alene, kommer deg ubesværet inn/ut av transportmidler, bærer egen bagasje samt kan gå i trapper.
Før du kjøper reisen er du pliktig til å informere om forhold som kan/vil kreve spesiell assistanse eller hensyn for gjennomføring av reisen. Det kan for eksempel være ved sykdomsforhold, graviditet, nedsatt syn eller hvis du har vondt for å gå, sitter i rullestol eller på annen måte er bevegelseshemmet. Før reiseavtalen inngås, kan reisende be MyCruise om å gi nøyaktig informasjon om reisens egnethet i forhold til den reisendes behov. Det er en forutsetning for en slik forespørsel, at den reisende gir all nødvendig og relevant informasjon om den enkeltes behov.

4.3.1 Gravide
De fleste rederier aksepterer ikke gravide etter svangerskapsuke 23. Avbestilling på grunn av graviditet følger de vanlige avbestillingsreglene. Hvis en passasjer avvises på grunn av graviditet etter uke 23, medfører det at den reisende taper hele reisens pris.

4.4 Navn på reisedokumenter
Den reisende er ansvarlig for at navnene som står på reisedokumentene er identiske med hele navnet slik det står skrevet i passet. I internasjonale reservasjonssystemer finnes det ikke Æ, Ø og Å, disse vil da stå som henholdsvis AE, OE og AA. Hvis passet og reisedokumentet ikke stemmer overens, må den reisende straks gi beskjed til MyCruise, som da vil forsøke å rette feilen. Hvis feilen er den reisendes skyld, vil kostnader knyttet til dette belastes den reisende. Hvis endringer ikke er mulig, kan den reisende ikke holde MyCruise ansvarlig.

4.5 Spesielt vedrørende reise til USA
Innreise til USA krever forhåndsgodkjennelse via ESTA (Electronic System for Travel Authorization), selv om du bare mellomlander med fly eller legger til med et cruiseskip som går via amerikansk territorium. Mot et gebyr kan du søke om ESTA via denne offisielle hjemmesiden. Du bør søke i god tid og senest 14 dager før avreise. Ta med en kopi av ESTA-godkjennelsen på reisen, da den må fremvises i immigrasjonskontrollen.
VIKTIG: Hvis du har besøkt Syria, Somalia, Irak, Iran, Libya, Sudan eller Jemen etter 1. mars 2011 kreves det visum til USA. For nærmere informasjon om innreiseregler viser vi til Den amerikanske ambassaden på tlf. 21308540 eller e-post: Support-Norway@ustraveldocs.com

4.6 Billeie
Ved leie av bil må internasjonalt kredittkort i leietakerens navn fremvises. Generelt aksepteres ikke debetkort (f.eks. VISA, Visa Electron, Maestrocard o.l.). Vær oppmerksom på at det reserveres et depositum på kredittkortet ved leiestart, der også kortets maksimale kreditt blir notert. Depositumet frigjøres, avregnet mot evt. tilleggstjenester når bilen leveres igjen.

4.7 Oppmøte i rett tid
I tilfeller der du ikke rekker frem i tide til den bestilte reisen, må du henvende deg til den aktuelle leverandøren og informere om et senere oppmøte. Hvis du ikke blir enige med leverandøren om en tilfredsstillende løsning, kan du kontakte MyCruise. Ved manglende henvendelse til hhv. leverandøren og/eller MyCruise, vil reservasjonen bli kansellert av leverandøren, og du vil ikke kunne benytte reisen eller få betalingen refundert. Hvis flybilletter er en del av pakkereisen, må disse brukes i riktig rekkefølge. Hvis ikke vil flyselskapet kansellere de resterende flystrekningene. Du kan derfor ikke bare bruke enkelte strekninger i en flybillett, for eksempel kun en hjemreise.

4.8 Innsjekkingstider
Innsjekkingstider varierer avhengig av flyselskapet, flyplass, rederi og havn. Tommelfingerregelen i Europa er at innsjekkingen skal være avsluttet 2 timer før avgang, og i de fleste tilfeller er dette nok. Det er likevel ingen garanti, og generelt bør du sjekke innsjekkingstider og krav på flyselskapets og rederiets hjemmeside. Det er den reisendes eget ansvar å møte opp i rett tid til innsjekkingen. Ta høyde for trafikkforhold og evt. lange køer ved pass- og sikkerhetskontrollen – spesielt i høysesongen. Flyreiser lønner det seg å sjekke inn online hjemmefra eller på automatene som står på mange flyplasser. Cruise må du sjekke inn online, slik som det står på reisedokumentene dine.

4.9 Tider i reiserute og billetter
Tidene som er oppført i reiseruten er alltid lokale tider. Etter utstedelse av billetter m.m. er det ikke unormalt at det forekommer endringer som er utenfor MyCruises kontroll. Som reisende er du selv ansvarlig for å holde deg oppdatert om avgangstider og -steder for de inkluderte transportmidlene. Se etter informasjon hos flyselskap, rederier, hotell, lokal representant eller via Internett, og hold alltid øye med endringer i siste øyeblikk via skjermer på flyplasser og i havner. Terminal-, gate- og tidsendringer forekommer ofte, og reiseruten må derfor til en viss grad anses som veiledende. Destinasjonene på et cruise er også veiledende, og kan til enhver tid endres og/eller kanselleres dersom rederiet finner det nødvendig, for eksempel på grunn av værforhold, vannstand i elver eller gjestenes sikkerhet. Slike endringer kan derfor ikke anses som feil eller mangler, og MyCruise er dermed ikke ansvarlige etter Loven om Pakkereiser.

4.10 Bagasje
Flyselskapene fastsetter hvor mye bagasje du kan ta med. Reiser du med forskjellige selskaper, må du være oppmerksom på varierende bagasjeregler. På én strekning kan 23 kg være tillatt, mens det på en annen bare er tillatt med 20 kg. I USA kreves det ofte gebyr ved reise fra fastlandet til øyer dersom det sjekkes inn mer enn 1 kolli bagasje. Det finnes dessuten billettyper der bagasje ikke er inkludert i det hele tatt, men må kjøpes i tillegg. Dersom bagasje ikke fremgår av reisebekreftelsen din, er dette ikke inkludert. All bagasje må overholde spesifikke mål/vekt, og håndbagasje må ikke inneholde skarpe gjenstander. Væsker kan bare medbringes i begrenset omfang og må kunne fremvises i en gjennomsiktig plastpose i sikkerhetskontrollen. Dersom du mister bagasjen din under en flyreise, må du, før du forlater bagasjeområdet på flyplassen, melde skaden til flyselskapet eller dets handlingagent og fylle ut en såkalt PIR-rapport (Property Irregularity Report). Ta vare på en kopi av rapporten som dokumentasjon. Forlater du bagasjeområdet uten en PIR-rapport, har du ikke mulighet til senere å gjøre krav gjeldende overfor flyselskapet, handlingagenten eller MyCruise. Du er selv ansvarlig for bagasjen din under hele reisen. Har du reiseforsikring, kan du kontakte forsikringsselskapet ditt for eventuell dekning av utgiftene dine. Les mer på www.osl.no.

4.11 Ordensregler
Som reisende må du rette deg etter de ordensreglene som gjelder for alle underleverandører av pakkereisen, blant annet rederier, hoteller, flyplasser, transportmidler osv. Du bør alltid oppføre deg slik at du ikke generer medreisende. I alvorlige eller gjentatte tilfeller kan upassende oppførsel føre til bortvisning fra den videre deltakelsen i reisen. I slike tilfeller er du ansvarlig for egen hjemtransport og utgifter som medfølger. Ved bortvisning har du ikke krav på noen form for refusjon av pakkereisens pris.
MyCruise er ikke ansvarlig for utøvelse av offentlig myndighet, men ikke begrenset til politiets inngripen overfor den reisende i forbindelse med upassende atferd. Den reisende er i slike situasjoner selv ansvarlig for de utgiftene som han eller hun har blitt påført, akkurat slik som den reisende ikke kan gjøre krav ovenfor MyCruise og heller ikke kan gjøre krav på refusjon av pakkereisens pris.

4.12 Manglende overholdelse
Hvis den reisende ikke overholder kravene til pass, visum, øvrige påkrevde dokumenter, helseformaliteter, korrekt navn på reisedokumentene samt gjennomgang av reglene om oppmøtetid, innsjekking og ordensregler, kan den reisende ikke kreve erstatning, hverken av MyCruise eller underleverandøren til pakkereisen, for de konsekvensene, manglene, feilene eller tapene som den manglende overholdelse av den reisendes generelle plikter medfører.

5. ENDRINGER AV DEN INNGÅTTE AVTALEN
5.1 Overdragelse av pakkereisen
I utgangspunktet har du rett til å overdra reisen til en annen person mot et gebyr samt evt. omkostninger som måtte bli pålagt som følge av overdragelsen. Pga. underleverandørers restriksjoner er det likevel ikke alltid mulig å overdra reisen, og det kan da være snakk om en avbestilling, jf. avsnitt 6.2, for deretter bestilling av en ny reise til en ny person. Ønsker du å overdra reisen må du kontakte MyCruise skriftlig senest 7 dager før reisen starter. Overdragelse kan kun gjøres hvis personen som overtar pakkereisen oppfyller de nødvendige vilkårene for å gjennomføre reisen, inkludert pass-, visum- og helsekravregler m.m. som reisearrangøren satte da avtalen ble inngått.

5.2 Den reisendes endringer av pakkereisen
Dersom du ønsker å foreta endringer i reisen din, må du kontakte MyCruise med en gang. Dersom det ønskes endringer som ikke kan oppfylles innenfor den eksisterende avtalen, vil endringen – dersom ønsket om å endre pakkereisen opprettholdes – anses som en avbestilling av pakkereisen, jf. avsnitt 6.2, og en ny bestilling. Det er ikke mulig å avbestille tilleggskjøp, for eksempel flybilletter.

5.3. Reisearrangørens endringer av pakkereisen
5.3.1. Uvesentlige endringer
Før reisen starter har MyCruise rett til ansvarsfritt å foreta uvesentlige endringer i pakkereisen uten den reisendes samtykke. Den reisende er forpliktet til å akseptere slike endringer hvis MyCruise før pakkereisen starter, og uten unødvendig forsinkelse, tydelig informerer den reisende om de gjeldende endringene.

5.3.2 Prisendringer
MyCruise kan etter at avtalen er inngått, foreta endringer i den avtalte prisen for pakkereisen dersom det skjer endringer i:

- prisen for transport av passasjerer som følge av kostnader til drivstoff eller andre energikilder,
- skatter, avgifter eller gebyrer for pakkereisens reisetjenester, som er pålagt av en tredjepart som ikke er direkte involvert i leveringen av pakkereisen,
- valutakurser som har betydning for pakkereisen.

Dersom en del av pakkereisens pris avregnes i en annen valuta enn NOK, vil dette beløpet eller dets andel av den samlede prisen fremgå av fakturaen. Utenlandske valutaer som brukes til beregning av pakkereisens pris, vil fremgå av fakturaen med angivelse av valutabetegnelse, kursen for denne samt datoen for den fastsatte kursen.

Ved endringer i reisens pris underretter MyCruise den reisende om prisøkninger og prisreduksjoner. Underretningen skal skje på et varig medium og senest 20 dager før avreise. Prisen kan maksimalt økes med 8 % av pakkereisens pris. Dersom økningen er mer enn 8 % av pakkereisens pris, vil den reisende ha rett til å heve avtalen som følge av avsnitt 5.3.3.

Ved prisfall som følge av endringer i forholdene ovenfor har den reisende rett til en prisreduksjon som tilsvarer prisfallet endringene medfører. Reisearrangøren har i den forbindelse rett til å trekke fra kostnader knyttet til tilbakebetalingen til den reisende.

5.3.3. Andre endringer
Dersom MyCruise før pakkereisens begynnelse enten foretar vesentlige endringer i pakkereisen, ikke kan levere bestemte ytelser som den reisende har anmodet om, og som reisearrangøren har akseptert å levere, eller øker prisen på reisen med mer enn 8 %, har den reisende følgende rettigheter: Den reisende kan heve avtalen og få refundert beløpene som er innbetalt i henhold til reisen (dersom reisen er helt eller delvis betalt med gavekort, vil tilsvarende beløp bli refundert på gavekortet), eller, dersom MyCruise tilbyr det, kan den reisende delta på en erstatningsreise. MyCruise er forpliktet til å kontakte den reisende og opplyse om de vesentlige endringene samt hvilken eventuell betydning de kan ha for pakkereisens pris. MyCruise fastsetter i sin henvendelse en rimelig frist for når den reisende skal informere om sin beslutning, og opplyser dessuten om at konsekvensen av ikke å overholde denne fristen innebærer at den reisende anses for å ha akseptert endringene som omfattes av avsnitt 5.3.3..

6. OPPSIGELSE AV AVTALEN
6.1 Angrerett
Ved kjøp av pakkereiser gjelder ingen angrerett, jf. forbrukeravtaleloven § 18, stk. 2, nr. 1 samt §7 stk. 2 nr. 5, som utelukker persontransport fra forbrukeravtalelovens bruksområde.

6.2. Avbestilling av pakkereisen
6.2.1 Generelle avbestillingsregler
Du kan avbestille en pakkereise før den begynner mot betaling av et gebyr til MyCruise på 15 % av reisens samlede pris, samt et gebyr til den/de enkelte leverandørene, for eksempel rederiet, i henhold til deres vilkår. Sammen med bekreftelsen vil du alltid motta de spesifikke avbestillingsvilkårene som gjelder for akkurat din reisebestilling. Flybilletter, hotell, drikkepakke og øvrige tilleggstjenester kan ikke endres eller refunderes, med mindre annet er avtalt og angitt i bekreftelsen din. Er du i tvil, bør du sjekke bekreftelsen eller kontakte MyCruise for de gjeldende

avbestillingsvilkårene for reisen din. Dersom du ønsker å avbestille reisen helt eller delvis, må du straks gi skriftlig beskjed om dette til MyCruise. Vær oppmerksom på at avbestillingen først trer i kraft i det øyeblikket vi har mottatt en skriftlig avbestilling fra deg.

6.2.2. Avbestilling pga. krigshandlinger m.m.
Du kan avbestille en pakkereise før den starter uten å betale gebyr hvis det oppstår uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på reisemålet som i betydelig grad påvirker gjennomføringen av pakkereisen eller transport av passasjerer til reisemålet. For å kunne avbestille uten gebyr må de pågående omstendighetene ut fra en objektiv vurdering gjøre det umulig å reise trygt til reisemålet på bakgrunn av veiledning eller uttalelser fra Utenriksdepartemen-tet, Folkehelseinstituttet m.m. Se www.regjeringen.no og www.fhi.no.

I tilfeller med gebyrfri avbestilling har du krav på full refusjon av reisens pris, men du har ikke krav på ytterligere kompensasjon fra MyCruise. Hvis reisen er helt eller delvis betalt med gavekort, vil tilsvarende beløp refunderes på gavekortet. Vær oppmerksom på at den gebyrfrie avbestillingen gjelder ikke hvis du ved avtalens inngåelse kjente til eller burde kjent til den pågående situasjonen eller at situasjonen var offentlig kjent. Hvis du ikke kan avbestille gebyrfritt i henhold til ovenstående, gjelder de vanlige avbestillingsreglene, jf. avsnitt 6.2.
For rundreiser har den reisende bare krav på å avbestille den delen av pakke-reisen som foregår i frarådet område. Hvis denne delen av pakkereisen utgjør en betydelig del, har du imidlertid rett til å avbestille reisen.

6.3 Kansellering av reisearrangøren
6.3.1. Avbestilling på grunn av manglende oppslutning
Hvis gjennomføringen av reisen avhenger av et minimum antall deltakere, vil dette stå på tilbudsmaterialet eller et annet sted i dokumentene. Det vil også stå når dette antallet senest må oppnås før reisen starter.
Hvis det nødvendige antall deltakere ikke oppnås før tidspunktet som er oppgitt, kan MyCruise ansvarsfritt si opp avtalen om pakkereisen. MyCru-ise informerer den reisende om oppsigelsen av avtalen før fristen som er oppgitt i avtalen, men ikke senere enn:
- 20 dager før pakkereisen starter, hvis reisens varighet er over 6 dager
- 7 dager før pakkereisen starter, hvis reisens varighet er mellom 2–6 dager
- 48 timer før pakkereisen starter, hvis reisens varighet er under 2 dager.

6.3.2. Kansellering pga. uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter
MyCruise kan ansvarsfritt si opp avtalen om en pakkereise hvis vi er forhindret i å oppfylle avtalen på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter og underretter den reisende umiddelbart og før pakkerei-sen starter. Den reisende får i ovenstående situasjoner reisens innbetalte beløp refundert, og har ikke krav på ytterligere erstatning. Dersom reisen er helt eller delvis betalt med gavekort, vil tilsvarende beløp refunderes på gavekortet.

7. MANGLER OG REKLAMASJON
Dersom det konstateres en mangel etter at reisen har begynt – underveis eller på reisemålet – skal den reisende straks etter at mangelen er oppdaget, reklamere på mangelen til MyCruise, deres representant på reisemålet eller til underleverandøren som mangelen gjelder. Dersom MyCruises representant eller underleverandør ikke kan eller vil utbedre mangelen, eller ikke utbedrer den tilfredsstillende, skal du straks reklamere direkte til MyCruise. Du skal sørge for at eventuelle reklamasjoner blir registrert av MyCruises underleverandører på stedet – for eksempel ved en merknad i en hotellbok eller i annen skriftlig form. I tillegg skal du sørge for å få utlevert en kvittering for reklamasjonen.
Dersom du unnlater å reklamere som beskrevet ovenfor, vil dette få konsekvenser for retten til senere å påberope deg mangelen og for muligheten til å oppnå eventuell kompensasjon. Vær oppmerksom på at dersom du binder deg kontraktsmessig ved å signere et dokument på reisen, for eksempel ved leie av bil, vil dette være gjeldende uavhengig av hvilke opplysninger som måtte være gitt av MyCruise. I slike tilfeller kan MyCruise ikke bistå med eventuelle erstatningskrav. Kontroller alltid hva du signerer, da du er ansvarlig for det.

8. BEGRENSNINGER I REISEARRANGØRENS ERSTATNINGSANSVAR
Luftfartsselskapene har det direkte ansvaret for korrekt gjennomføring av transporten etter Warszawa- og Montreal-konvensjonene, EU-forordning 889/2002 og 261/2004 samt luftfartsloven. MyCruise begrenser sitt ansvar til de til enhver tid gjeldende beløpsgrensene som fremgår av Warszawa- og Montreal-konvensjonene (lufttransport), Athen-konvensjonen og EU-forordning 392/2009 (transport til sjøs) og COTIF-konvensjonen og EU-forordning 1371/2007 (jernbanetransport). MyCruises erstatningsansvar kan derfor ikke overstige beløpet som gjelder for transportørene som har det direkte ansvaret for transporten. Gjeldende SDR-kurs (XDR) finnes på www.norges-bank.no.

Begrensningene for maksimal erstatning etter Warszawa- og Montreal-konvensjonene er fastsatt til:
- Ved passasjerers død eller personskade: 151.880 SDR – dersom luftfartsselskapet kan godtgjøre at det ikke har handlet uaktsomt eller opptrådt uriktig, eller dersom hendelsen skyldes en tredjeparts uaktsomme eller uriktige opptreden
- ed skader som skyldes forsinkelse av persontransport: 6.303 SDR
- Ved ødeleggelse, skade, bortkomst eller forsinkelse av bagasje: 1.519 SDR

Begrensningene for maksimal erstatning etter Athen-konvensjonen og EU-forordning 392/2009 er fastsatt til:
- Ved passasjerers død eller personskade: 250.000 SDR til 400.000 SDR – avhengig av årsaken til personskaden samt transportørens utviste skyld
- Ved ødeleggelse, bortkomst eller skade på håndbagasje: 2.250 SDR
- Ved ødeleggelse, bortkomst eller skade på kjøretøy, herunder bagasje i eller på kjøretøyet: 12.700 SDR – transportøren er kun ansvarlig for skade som skyldes feil fra dennes side
- Ved ødeleggelse, bortkomst eller skade på annen bagasje enn håndbagasje og kjøretøy: 3.375 SDR

Såkalte «verdigjenstander» erstattes ikke etter regelverkene.
Begrensningene for maksimal erstatning etter COTIF-konvensjonen og EU-forordning 1371/2007 er fastsatt til:
- Ved passasjerers død og personskade: 175.000 SDR
- Ved tap av eller skade på gjenstander: 1.400 SDR
- Ved helt eller delvis tap av et kjøretøy: 8.000 SDR
- Ved skade på gjenstander som er etterlatt i kjøretøyet: 1.400 SDR – transportøren er kun ansvarlig for skade som skyldes feil fra dennes side. Dersom transportørens ansvar ikke er begrenset i annen EU-lovgivning eller internasjonale konvensjoner, begrenser MyCruise sitt ansvar til tre ganger pakkereisens samlede pris.

9. KRAV OM ERSTATNING ETTER REISENS SLUTT
Hvis du har kjøpt en flybillett (uten øvrige tjenester) og har hatt en dårlig opplevelse, må du klage direkte til flyselskapet. Deretter kan du gå til Nævnenes Hus, hvis du ikke er tilfreds med flyselskapets avgjørelse.
Hvis du har kjøpt en pakkereise og vil kreve erstatning eller forholdsmessig avslag i prisen – som følge av mangler, som er blitt reklamert korrekt, og som ikke er blitt behandlet, må du skriftlig og senest innen 3 måneder, fremsette kravet ditt til MyCruise, ellers mister du retten til å kreve erstatning.

Reklamasjon skal sendes skriftlig til MyCruise, support@mycruise.no

10. AVREGNING VED UTBETALING AV ERSTATNING OG/ELLER KOMPENSASJON
Når du sender inn en reklamasjon til MyCruise, må du opplyse om det også er søkt erstatning eller kompensasjon fra for eksempel forsikringsselskap, flyselskap eller annen transportør på grunnlag av EU-forordninger om passasjerrettigheter og erstatningsansvar ved passasjertransport og etter de internasjonale konvensjoner som også regulerer dette forholdet.
Hvis du mottar erstatning og/eller kompensasjon fra forsikringsselskapet eller transportøren, har MyCruise rett til å avregne erstatningen og/eller kompensasjonen, etter lov om pakkereiser og sammensatte reisearran-gementer, i erstatningen og/eller kompensasjonen som den reisende har mottatt fra forsikringsselskapet eller transportøren.

11. VERNETING OG LOVVALG
Dersom det ikke oppnås enighet om et erstatningskrav og/eller erstatningsbeløp mv. ved klage på pakkereisen til MyCruise, kan klagen bringes inn for Pakkereise-Ankenævnet (Klagenemda), Haldor Topsøes Allé 1, st. bygning 91, 2800 Kgs. Lyngby, Danmark. Alle tvister og uoverensstemmelser som måtte oppstå eller springe ut av inngåelsen og/eller oppfyllelsen av en gitt avtale, og som ikke kan løses mellom partene alene eller ved Pakkereise-Ankenævnet (Klagenemda), skal, dersom partene ønsker å bringe saken inn, anlegges ved de danske nasjonale domstolene for endelig avgjørelse og være underlagt dansk rett, med mindre annet følger av forordning 1215/2012 samt Roma-konvensjonen av 1980. Klage kan dessuten sendes inn elektronisk via den europeiske plattformen for tvisteløsning på:
https://ec.europa.eu/consumers/odr

12. GARANTI I REISEGARANTIFONDET
MyCruise har i tilfelle konkurs stilt garanti for tilbakebetaling av den reisendes innbetalinger hos: Rejsegarantifonden, Haldor Topsøe Allé 1, st. bygning 91, 2800 Kgs. Lyngby, Danmark.

GENERELLE VILKÅR FOR INDIVIDUELLLE TJENESTER
Ved kjøp av en enkelt tjeneste, for eksempel en flybillett uten innkvarte-ring, opptrer MyCruise utelukkende som formidler for det/de gjeldende transportselskapene og mottar kun betaling for kjøpte flybilletter på vegne av flyselskapet. Flyselskapet er den reisendes avtalepart, og er ansvarlig for transportavtalens korrekte gjennomførelse. Flyselskapets vilkår regulerer avtaleforholdet og gjeldene betingelser kan til enhver tid finnes på fly-selskapets hjemmeside. Ettersom MyCruise bare er formidler av trans-porttjenesten, er byrået i seg selv ikke ansvarlig for flyselskapets konkurs, forsinkelser, kanselleringer eller manglende oppfyllelse av transportavtalen som er inngått mellom den reisende og flyselskapet.