

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 registrert 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

Når avtalen er inngått, får du tilsendt en bekreftelse med betalingsfrist. Når sluttbetalingen er mottatt, sendes billetter m.m., slik at de er fremme senest 7 dager før avreise. Dokumentene sendes til den post- eller e-postadressen som ble oppgitt ved bestilling. Den reisende er forpliktet til å gjennomgå de tilsendte reisedokumentene og umiddelbart kontakte MyCruise dersom informasjonen ikke er i samsvar med det som er avtalt.

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

Prisen for reisen står på bekreftelsen og er en såkalt "totalpris", som betyr at den omfatter alle obligatoriske skatter, avgifter samt evt. tillegg knyttet til de kjøpte tjenestene, f.eks. driks om bord. På destinasjonene kan det påløpe lokale avgifter som det ikke er mulig å ta betalt for ved inngåelse av avtalen, ettersom disse forholder seg direkte til lokale regler eller til forbruk av ekstra tjenester i tillegg til det som står i 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 [forhånds vurdering](#) 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 reisen 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

Hvis barnet ditt er under 18 år og skal reise til utlandet alene, eller for eksempel med besteforeldre, andre voksne, skole og lignende, må du være oppmerksom på at mange land krever en skriftlig samtykkeerklæring fra begge foreldrene. Hvis papirene ikke er i orden, kan barnet bli nektet inn- eller utreise. Informasjon om hva som kreves av dokumentasjon får du ved henvendelse til det gjeldende landets konsulat eller ambassade. I spesielt ekstreme tilfeller, finnes det land som for eksempel Sør-Afrika, som stiller krav til at unge under 18 år, i tillegg til samtykke fra foreldrene, må ta med fødselsattest samt dødsattest hvis den ene eller begge foreldrene har gått bort. En samtykkeerklæring må skrives på engelsk og bør som minimum inneholde: Formålet med reisen og kopi av reiserute, navn og tlf.nr. på den voksne under reisen, underskrift fra minimum en forelder (helst begge). For mer informasjon viser vi til [Utenriksdepartementets hjemmeside](#).

4.3 Bevegelseshemmede personer og/eller personer med behov for evt. assistanse

MyCruise reiser er generelt basert på at du er selvhjulpne. 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 reises 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 reises 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 forhåndsgodkjenning 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-godkjenningen 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, Maestrocad 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 deg. Reiser du med ulike selskaper, så vær oppmerksom på varierende bagasjeregler. På én strekning kan 23 kg være tillatt, mens på en annen kun 20 kg. I USA kreves det ofte gebyr ved reise fra fastlandet til øyer, hvis det sjekkes inn mer enn 1 stk. bagasje. Det finnes i tillegg billetter der bagasjen ikke er inkludert, men må kjøpes som tillegg. Det er kun tillatt med begrenset mengde væske, og denne må fremvises i en klar pose i sikkerhetskontrollen. Les mer på www.osl.no.

Hvis du mister bagasjen på en flyreise, må du anmelde dette til flyselskapet eller deres handling agent og fylle ut en såkalt PIR-rapport (Property Irregularity Report) før du forlater flyplassen. Ta vare på en kopi av rapporten som dokumentasjon. Hvis du forlater flyplassen uten PIR-rapporten, har du ikke mulighet til å gjøre krav på bagasjen til gjeldende flyselskap, handling agent eller MyCruise i ettertid. Du er selv ansvarlig for bagasjen din under hele reisen. Hvis du har en reiseforsikring, kan du kontakte forsikringselskapet for evt. å få dekket utgiftene dine.

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

Hvis du ønsker å endre reisen, må du kontakte MyCruise umiddelbart. Ønskes endringer som ikke kan oppfylles i den eksisterende avtalen, vil endringen – hvis ønsket om å få endret pakkereisen fastholdes – anses som en avbestilling av pakkereisen, jf. avsnitt 6,2 og en ny bestilling.

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 Andre endringer

Hvis MyCruise før pakkereisen starter enten;
- foretar vesentlige endringer i pakkereisen
- eller ikke kan levere bestemte tjenester som den reisende har bedt om og som reisearrangøren har akseptert å levere, eller hever prisen på reisen med mer enn 8 %
- har den reisende følgende rettigheter:
den reisende kan heve avtalen og få refundert beløpet som er innbetalt i henhold til reisen (er reisen helt eller delvis betalt med gavekort, vil tilsvarende beløp refunderes på gavekort), eller hvis MyCruise tilbyr det, kan den reisende delta på en erstatningsreise. MyCruise er forpliktet til å rette henvendelsene til den reisende og opplyse om vesentlige endringer, samt hvilken evt. betydning de måtte ha for pakkereisens pris. MyCruise fastsetter i sin henvendelse en rimelig frist for når den reisende skal informere om sin beslutning, og opplyser i tillegg om at konsekvensen av ikke å overholde denne fristen innebærer at den reisende anses for å ha akseptert endringer omfattet av avsnitt 5.3.2.

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 starter mot et gebyr til MyCruise på 15 % av den totale prisen for reisen, samt et gebyr til den/de enkelte leverandører, f.eks. rederiet, i henhold til deres betingelser. Sammen med bekreftelsen vil du alltid motta de spesifikke avbestillingsreglene som gjelder for din reise.

Flybilletter, hotell, driks og øvrige tilleggstjenester kan ikke endres eller refunderes, med mindre annet er avtalt og oppgitt på bekreftelsen din. Hvis du er i tvil så sjekk bekreftelsen eller kontakt MyCruise for de gjeldende avbestillingsreglene for reisen din.

Hvis du ønsker å avbestille reisen helt eller delvis, må du meddele dette skriftlig til MyCruise så fort som mulig. Vær oppmerksom på avbestillingen først gjelder fra 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 Utenriksdepartementet, 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 pakkereisen 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. MyCruise informerer den reisende om oppsigelsen av avtalen før fristen som er oppgitt i avtalen, men ikke senere enn:
20 dager før pakkereisen starter, hvis reisesens varighet er over 6 dager
7 dager før pakkereisen starter, hvis reisesens varighet er mellom 2–6 dager, eller 48 timer før pakkereisen starter, hvis reisesens 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 pakkereisen starter. Den reisende får i ovenstående situasjoner reisesens 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 – må den reisende umiddelbart reklamere over mangelen til MyCruise, deres representant på reisemålet eller til den underleverandøren som mangelen angår. Hvis MyCruises representant eller underleverandører ikke er i stand til å hjelpe tilfredsstillende, må du reklamere direkte til MyCruise umiddelbart.
Du må sørge for at evt. reklamasjoner blir notert av MyCruises underleverandører på stedet – f.eks. ved et notat i en hotellbok eller i annen skriftlig form. I tillegg bør du sørge for å få utlevert en kvittering for reklamasjonen. Dersom du ikke reklamerer som beskrevet ovenfor, vil det ha konsekvenser for retten til i ettertid å klage på mangelen og for oppnåelse av evt. kompensasjon.
Vær oppmerksom på at hvis du binder deg skriftlig til en kontrakt med underskrift på reisen, f.eks. ved leie av bil, vil dette være gyldig uansett hvilken informasjon som MyCruise har gitt. I disse tilfellene kan MyCruise ikke være behjelpelige med erstatningskrav. Sjekk alltid hva du underskriver, da du selv må stå for det.

8. BEGRENSNINGER I REISEARRANGØRENS ERSTATNINGSANSVAR

Flyselskapene har det direkte ansvaret for transportens korrekte gjennomføring etter Warszawa- og Montreal-konvensjonene, EU-Forordning 889/2002 og 261/2004 samt Luftfartsloven. MyCruise begrenser ansvaret sitt til de til enhver tid gjeldende beløpsgrenser som fremgår av Warszawa- og Montreal-konvensjonene (lufttransport), Athen-konvensjonen og EU-forordning 392/2009 (sjøtransport) og COTIF-konvensjonen og EU-forordning 1371/2007 (jernbanetransport). MyCruises erstatningsansvar kan derfor overstige det beløpet som gjelder for de transportører som har direkte ansvar for klagen. Den gjeldende SDR-kursen (XDR) finner du i www.norges-bank.no.

Begrensningene på den maksimale erstatningen etter Warszawa- og Montreal-konvensjonene er satt til:

- Ved passasjerers død eller skade: 113.100 SDR – med mindre flyselskapet kan godtgjøre at det ikke har handlet uaktsomt eller opptrådd ukorrekt, eller med mindre hendelsen skyldes tredjemanns uaktsomme eller ukorrekte oppførsel
- Ved skader som skyldes forsinkelse av persontransport: 4694 SDR
- Ved ødelagt, skadet, tapt eller forsinket bagasje: 1131 SDR

Begrensningene på den maksimale erstatningen etter Athen-konvensjonen og EU Forordning 392/2009 er satt til:

- Ved passasjerers død eller skade: 250 000 SDR til 400 000 SDR – avhengig av skadens årsak samt transportørens skyld
- Ved ødelagt, tapt eller skadet håndbagasje: 2250 SDR
- Ved ødeleggelse, tap eller skade på kjøretøy, inkludert bagasje i eller på kjøretøyet: 12 700 SDR – transportøren er kun ansvarlig for skade forårsaket av feil fra hans side
- Ved ødeleggelse, tap eller skade på annen bagasje enn håndbagasje og kjøretøy: 3375 SDR
Såkalte "verdigenstander" erstattes ikke etter reglene. Grensene for maksimal erstatning etter COTIF-konvensjonen og EU-forordning 1371/2007 er satt til:
- Ved passasjerers død og skade: 175 000 DFR
- Ved tap eller skade på gjenstander: 1400 SDR
- Ved helt eller delvis tap av et kjøretøy: 8000 SDR
- Ved skade på gjenstand etterlatt i kjøretøyet: 1400 SDR – transportøren er kun ansvarlig for skade forårsaket av feil fra hans side

Hvis ansvaret for transportøren ikke er begrenset i en annen EU-lovgivning eller internasjonale konvensjoner, begrenser MyCruise sitt ansvar til tre ganger pakkereisens totale 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 Nævenes 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.

10. AVREGNING VED UT BETALING 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 reisearrangementer, i erstatningen og/eller kompensasjonen som den reisende har mottatt fra forsikringsselskapet eller transportøren.

11. VERNETING OG LOVVALG

Alle tvister og uoverensstemmelser som oppstår ved opprettelse og/eller oppfyllelse av en gitt avtale, og som ikke kan løses mellom partene alene eller ved Pakkereise-Ankenævnet (Klagenemda), må, hvis partene ønsker å vise saken, fremlegges for den danske nasjonale domstolen for en endelig avgjørelse, og vil være underlagt dansk lov, med mindre annet er bestemt i forordning 1215/2012 samt Rom-konvensjonen fra 1980. Klagen kan i tillegg sendes inn online via den europeiske plattformen for tvisteløsning på: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
Dersom enighet om et erstatningskrav og/eller beløp m.m. ikke oppnås ved klage over pakkereisen til MyCruise kan klagen fremstilles for Pakkereise-Ankenævnet, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte, Danmark. Se: www.pakkereiseankenævnet.dk
Klager til MyCruise sendes via skjemaet på <https://www.mycruise.no/complain/>

12. GARANTI I REISEGARANTIFONDET

MyCruise har i tilfelle konkurs gitt garanti for refusjon av den reisendes betalinger hos: Rejsegarantifonden, Røjelskær 11, 3. sal, DK-2840 Holte

GENERELLE VILKÅR FOR INDIVIDUELLE TJENESTER

Ved kjøp av en enkelt tjeneste, for eksempel en flybillett uten innkvartering, opptre MyCruise utelukkende som formidler for det/de gjeldende transportselskapene og mottar kun betaling for kjøpte flybillerter på vegne av flyselskapet. Flyselskapet er den reisendes avtalepart, og er ansvarlig for transportavtalens korrekte gjennomføring. Flyselskapets vilkår regulerer avtaleforholdet og gjeldene betingelser kan til enhver tid finnes på flyselskapets hjemmeside. Ettersom MyCruise bare er formidler av transporttjenesten, 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.

Oppdatert 27. oktober 2020