

Vilkår og betingelser

Betingelser og vilkår for ekspedisjonsreiser og klassiske reiser langs norskekysten, sist oppdatert 23. september 2022.

1. DIN KONTRAKT

Din reisekontrakt («**Kontrakten**») er inngått med Hurtigruten Global Sales AS, organisasjonsnummer 914 904 633, med adresse Langkaia 1, 0150 Oslo («**Hurtigruten**») og er basert på disse betingelsene samt beskrivelsene, informasjonen og forbeholdene i brosjyren og/eller nettstedet for din reise («**Brosjyren**»). Kontrakten er regulert av norsk rett og med norske domstoler som verneting. Når du bestiller en pakkereise eller seiler med oss, anse Kontrakten for å være inngått så snart du eller reisebyrået ditt ber oss om å bekrefte din bestilling. Vi blir da ansvarlig for å levere reisearrangementet eller pakkereisen du har bestilt, og du blir ansvarlig for å betale for denne, i henhold til Kontraktens bestemmelser. Du blir også ansvarlig for å betale for eventuelle tilleggsytelser arrangert av oss på dine og/eller ditt reisefølges vegne, herunder internasjonale flyreiser som ikke er inkludert i pakkereisen, valgfrie utflukter, reiseforsikring og/eller andre ytelser som du har anmodet om, og som vi deretter har reservert på dine og/eller ditt reisefølges vegne.

Når du foretar en bestilling, garanterer du at du har fullmakt til å inngå Kontrakten på egne vegne og på vegne av hele ditt reisefølge («**Reisefølget**»), og du påtar deg samtidig ansvaret for å foreta alle betalinger til oss i henhold til Kontrakten på vegne av deg selv og på vegne av Reisefølget. Videre samtykker du i vår bruk av personopplysningene i samsvar med vår personvernerklæring, samt at du er autorisert på vegne av alle i Reisefølget til å utlevere deres personopplysninger til oss. Dette inkluderer også (der det er relevant) spesielle opplysningskategorier, som for eksempel informasjon om helsetilstand, funksjonshemninger og/eller diettkrav/allergier. Vi viser til punkt 18 for mer informasjon om dette.

Vi aksepterer ikke foreløpige eller betingede bestillinger. Vi sender alle dokumenter og annen informasjon til deg, og du er selv ansvarlig for å holde alle de andre medlemmene i Reisefølget fullt ut informert.

Når vi har mottatt ditt depositum, vil du få tilsendt en bekreftelsesfaktura. Denne bør du sjekke så snart du mottar den. Hvis du ønsker å endre eller avbestille bestilte arrangementer på et senere tidspunkt, kan det hende at du må betale et endrings- eller avbestillingsgebyr og eventuelle tilleggskostnader i henhold til Kontraktens bestemmelser (se punkt 6 og punkt 7 nedenfor). Slike gebyrer og/eller kostnader kan utgjøre et beløp som tilsvarer den opprinnelige prisen for dine reisearrangementer. Det vil kun bli utstedt ett sett med reisedokumenter.

Partene kan ikke inngå muntlig avtale om endring av disse skriftlige betingelsene. Enhver slik endring skal være skriftlig og være signert av administrerende direktør i Hurtigruten.

Hvis du bestiller ferien gjennom et reisebyrå, må all kommunikasjon med oss foregå gjennom dette reisebyrået. Ditt bestillingsnummer må oppgis i all kommunikasjon.

Av sikkerhetsmessige årsaker krever vi at alle voksne passasjerer oppgir kontaktinformasjon, herunder telefonnummer og e-postadresse. Vi vil ikke utstede reisedokumenter før vi har mottatt denne informasjonen.

2. REISEGARANTI

Hurtigruten er medlem av den norske reisegarantiordningen, Reisegarantifondet, som etter omstendighetene vil gi deg dekning i det usannsynlige tilfelle at Hurtigruten skulle gå konkurs. Reisegarantifondet har organisasjonsnummer

975 421 333. Henvendelser til fondet kan gjøres ved vanlig post (Reisegarantifondet, Postboks 1807 Vika, 0123 Oslo, Norge), ved fysisk besøk (Advokatfirmaet Nova DA, Roald Amundsens gate 6, 0160 OSLO), telefon (+47 51 85 99 40) eller per e-post: firmapost@rgf.no.

Nærmere opplysninger finnes på Reisegarantifondets hjemmeside (<https://reisegarantifondet.no/>). Når du bestiller en pakkereise eller et sammensatt reisearrangement hos oss er du som et utgangspunkt dekket av Reisegarantifondet.

Hvis du bestiller annet enn en pakkereise eller sammensatt reise av oss vil du ikke være dekket av Reisegarantifondet. Vi ber deg kontakte oss ved behov for ytterligere informasjon.

3. BETALING OG REISEDOKUMENTER

Når du har bedt oss om å bekrefte bestillingen din, forfaller den samlede prisen for arrangementene du har bestilt og skal betales som følger:

- i. Hvis du bestiller 90 dager eller mer før din planlagte avreisedato skal du betale et depositum på 25 % ved bestilling (ved betaling med kort) eller 5 dager etter dato for faktura. Depositumet kan ikke refunderes. Saldoen på 75% forfaller 90 dager før din planlagte avreisedato.
- ii. Hvis du bestiller mindre enn 90 dager før din planlagte avreisedato, skal du betale hele prisen ved bestilling (ved betaling med kort).

Vi foretrekker at du betaler med bankkort (debet) eller kredittkort. Betaling kan også foretas med kontanter eller sjekk (hvis det er tid til å klarere den for å oppfylle betalingsplanen vist ovenfor – du bør tillate minst 5 virkedager for klarering fra det tidspunktet vi mottar den).

Bestillingen din kan kanselleres av oss for det tilfelle at vi ikke mottar betaling innen forfallsdato (vi sender normalt ikke påminnelser) og du vil i så fall bli belastet et avbestillingsgebyr som angitt under punkt 7. Reisedokumentene blir utstedt 7 til 14 dager før avreise.

4. EVNE TIL Å REISE MED SKIPET, GRAVIDITET, FUNKSJONSHEMNING ELLER REDUSERT MOBILITET, MEDISINSK UTSTYR/RULLESTOL

For å sikre at skipet er i stand til å frakte passasjerene trygt og i samsvar med gjeldende sikkerhetskrav som er fastsatt av internasjonal, europeisk eller nasjonal lovgivning og for å oppfylle sikkerhetskrav fastsatt av kompetente myndigheter, inkludert skipets flaggstat, garanterer alle passasjerer at de er i stand til å reise på sjøen og at deres oppførsel eller tilstand ikke vil forringe skipets sikkerhet eller forstyrre eller være til sjenanse for øvrige passasjerer. Informasjon om reisearrangementets generelle egnethet for personer med nedsatt mobilitet er gitt i Brosjyren. Spesifikk informasjon er tilgjengelig på forespørsel. Vi forbeholder oss retten til å kreve at passasjerer skal fremlegge legeerklæring som dokumentasjon på deres evne til å delta på reisearrangementet slik at vi kan vurdere om passasjerer kan transporteres trygt i samsvar med gjeldende internasjonal, europeisk eller nasjonal lovgivning. Hvis vi anser det nødvendig, har vi også rett til å kreve at passasjerer avleverer et spørreskjema om helse før ombordstigning.

Hvis vi, kapteinen på skipet eller vår utpekte medisinske representant, av en eller annen årsak mener at en passasjer tross rimelige bestrebelser ikke er egnet til å reise, sannsynligvis vil utgjøre en sikkerhetsrisiko, eller sannsynligvis vil bli nektet/ikke vil få tillatelse til å gå i land i en eventuell havn på reisen, eller sannsynligvis vil gjøre oss ansvarlig for underhold, støtte eller hjemsendelse av passasjerer, så er både vi og kapteinen berettiget til å:

- i. nekte passasjeren å gå om bord i hvilken som helst havn,
- ii. sette passasjeren i land i en hvilken som helst havn,
- iii. overføre passasjeren til en annen køye eller lugar,
- iv. dersom vår utpekte medisinske representant anser det for å være hensiktsmessig, å plassere eller å begrense passasjerens bevegelsesfrihet eller å overføre passasjeren til en helseinstitusjon i enhver havn for passasjerens regning og risiko, og
- v. gi førstehjelp, legemiddel, medisin eller annet stoff forutsatt at skipets utpekte medisinske representant og/eller kaptein mener at slike trinn er nødvendige.

Dersom en passasjer blir nektet å gå om bord av sikkerhetsmessige årsaker og/eller manglende egnethet til å reise, vil hverken vi eller skipet være ansvarlig for tap eller utgifter som passasjeren pådrar seg som følge av dette, og passasjeren har heller ikke krav på erstatning fra oss eller skipet, se likevel under vedrørende passasjerer med redusert mobilitet.

Passasjerer som trenger hjelp og/eller har spesielle forespørsler eller behøver spesielle fasiliteter eller utstyr med hensyn til overnatting, sitteplasser eller tjenester, eller trenger å ta med medisinsk utstyr om bord, må varsle oss om dette når de bestiller. Hvis passasjeren har en spesiell tilstand, er funksjonshemmet eller har redusert mobilitet, som krever personlig pleie eller tilsyn, må slik personlig omsorg eller tilsyn organiseres av passasjeren selv og for passasjerens egen regning og risiko. Enhver passasjer som er avhengig av rullestol må selv medbringe sin egen sammenleggbare rullestol i standard størrelse, men trenger ikke å være ledsaget av en reiseledsager. Med mindre vi og/eller skipet skriftlig samtykker til noe annet, oppfordrer vi passasjerer til ikke å ta med å ta mer enn 2 slike mobilitetsgjenstander/medisinsk utstyr om bord per lugar og med en samlet verdi som ikke overstiger NOK 22 000. Alt slik utstyr må være i en slik stand at det kan transporteres sikkert om bord og utstyret må fremvises før avgang. Skipet kan nekte å ta med slikt utstyr dersom dette ikke anses trygt eller passasjeren ikke har varslet om dette i tide for å muliggjøre en forsvarlig risikovurdering.

Vi anbefaler på det sterkeste at gravide rådfører seg med lege før en reise med oss i alle faser av graviditeten. Det kan det også være nødvendig med en legeerklæring på visse stadier av svangerskapet:

Inntil 4 uker før termin

Legeerklæring er ikke nødvendig.

Mellom 2-4 uker før termin

Legeerklæring er nødvendig for å reise med oss.

Senere enn 2 uker før termin

Av hensyn til mor og barn har gravide ikke lov til å reise med oss senere enn 2 uker før termin.

5. 5.A. PRISER

Alle priser på reiser i Brosjyren er angitt i norske kroner (NOK) og er per person basert på fullt belegg av køyene i lugaren med mindre annet er oppgitt. Enkel (singel) innkvartering i lugarer med mer enn én køye bestemmes av oss basert på vårt skjønn da enkel bruk av lugarer med flere køyer vil være begrenset.

Vi forbeholder oss retten til å endre prisen på usolgte reisearrangementer til enhver tid og til å rette feil i prisene på bekreftede reiser. Du vil bli informert om gjeldende pris det reisearrangementet du ønsker å bestille før din bestilling

bekreftes og Kontrakten inngås. Vi forbeholder oss også retten til å øke prisen på bekreftede reisearrangementer utelukkende for å tillate økninger som er en direkte konsekvens av endringer i:

- i. prisen på transporten av passasjerene som skyldes prisen på drivstoff eller andre energikilder,
- ii. nivået på avgifter, skatter eller gebyrer som skal betales for tjenester som gjelder for reisearrangementet, og
- iii. valutakurser av betydning for reisearrangementet.

Slike endringer kan inkludere, men er ikke begrenset til, endringer i flyselskapets kostnader som inngår i våre kontrakter med flyselskapene (og deres agenter) og andre transportleverandører.

Du vil bli belastet for beløpet for en eventuell økning i samsvar med denne bestemmelsen. Dersom dette betyr at prisen på ditt reisearrangement (eksklusive forsikringspremier, endringsgebyrer og/eller ytterligere tilleggstjenester eller reisearrangementer) øker med mer enn 8 %, vil du ha mulighet til å:

- a) endre ditt reisearrangement til et annet reisearrangement hvis vi er i stand til å tilby dette. Dersom det alternative reisearrangementet er av tilsvarende eller høyere kvalitet, må du ikke betale mer. Dersom det alternative reisearrangementet er av lavere kvalitet, vil du få refundert prisforskjellen; eller
- b) avbestille ditt reisearrangement og motta full refusjon av alle beløp som er betalt til oss i henhold til Kontrakten.

Eventuelle forsikringspremier, som er betalt i henhold til og eventuelle endringsgebyrer og/eller tilleggstjenester eller reisearrangementer refunderes ikke. Skulle du ønske å avbestille under disse omstendighetene, må du utøve din rett til å gjøre det innen 7 dager fra datoen for fakturaen vi sender deg som viser prisøkningen.

Skulle prisen på reisearrangementet gå ned på grunn av endringer i punkt (i) - (iii) ovenfor vil du få reduksjonen tilbakebetalt med fradrag for et administrasjonsgebyr på NOK 100.

Vi gjør oppmerksom på at reisearrangementer ikke alltid er kjøpt i lokal valuta og derfor kan noen tilsynelatende endringer i punktene (i) – (iii) ovenfor likevel ikke ha noen innvirkning på prisen på reisearrangementet ditt.

Prisen på ditt bekreftede reisearrangement vil ikke bli endret nærmere avreise enn 20 dager og det vil ikke bli utbetalt refusjon i denne perioden.

5. 5.B. REISE OG PAKKEREISE MED FLY

Prisene inkluderer ikke:

- Reiseforsikring
- Bagasjehåndtering
- Internasjonale flyreiser, unntatt der dette er inkludert i prisen for pakkereisen
- Valgfrie utflukter
- Tips

Valgfrie utflukter bestilt før du reiser eller lokale utflukter eller andre aktiviteter, som du kan velge å bestille og betale for, mens du er på ferie, er ikke en del av din reise eller pakkereise med fly arrangert av oss. Vi er heller ikke agent for leverandøren av slike tjenester. For enhver utflukt eller annen aktivitet som du bestiller før avreise, eller som du bestiller mens du er på ferie, vil din kontrakt utelukkende være med leverandøren av utflukten eller aktiviteten, og ikke med

Hurtigruten. Vi er ikke ansvarlige for levering av slike utflukter eller aktiviteter eller for noe som skjer i løpet av en slik utflukt eller aktivitet.

6. HVIS DU ENDRER BESTILLINGEN ELLER ØNSKER Å OVERFØRE BESTILLINGEN

Hvis du ønsker å endre reisearrangementet etter at det er bekreftet vil vi gjøre vårt ytterste for å hjelpe deg, men en slik endring vil likevel ikke alltid være mulig. Enhver forespørsel om en endring må fremsettes skriftlig av samme person som har foretatt bestillingen eller av ditt reisebyrå. Du vil bedt om å betale et administrasjonsgebyr på NOK 500 per person samt eventuelle ytterligere omkostninger som vi pådrar oss i forbindelse med endringen. NB: De fleste flyselskaper krever gebyr for billettendringer. Dette gebyret øker normalt jo nærmere avreisedagen endringene gjøres. For eksempel vil en overføring av bestillingen innen 60 dager før avreise for reisearrangementer som inkluderer en planlagt flyreise innebære en avbestilling og en ny bestilling av denne flyreisen og et betydelig tilleggsgebyr.

Hvis du endrer antall personer i Reisefølget, vil prisen på reisearrangementet bli beregnet på nytt basert på den nye gruppestørrelsen. Dersom Reisefølget reduseres kan dette for eksempel bety at innkvartering i henhold til opprinnelig bestilling ikke er fullt ut benyttet, og hvert medlem av Reisefølget kan da bli bedt om å betale en høyere pris. Enhver prisøkning som skyldes endringer du har bedt om, anses ikke som et avbestillingsgebyr, selv om det kan oppstå fordi et medlem av Reisefølget ditt har kansellert sin reise. Enhver endring initiert av deg av dine bekreftede arrangementer etter avreise er i alle tilfeller avhengig av tilgjengelighet og relevante kostnader.

Hvis du eller et medlem av Reisefølget er forhindret fra å reise, kan denne personen overføre sin plass til en annen person i henhold til følgende betingelser:

- i. personen som skal overta plassen er introdusert av deg og oppfyller alle betingelser som gjelder for reisearrangementet;
- ii. vi blir varslet minst 7 dager før avreise;
- iii. du betaler eventuelt utestående saldo, et endringsgebyr på NOK 500 per person som overfører sin plass, samt eventuelle ytterligere gebyrer, avgifter og andre kostnader som oppstår som følge av overføringen; og
- iv. personen som skal overta plassen aksepterer disse bestillingsbetingelsene og Kontrakten for øvrig mellom oss.

Du og personen som skal overta plassen blir solidarisk ansvarlig for betaling av alle beløp. Hvis du ikke finner en person som overtar plassen, vil avbestillingsgebyr som angitt i punkt 7 gjelde for å dekke våre estimerte kostnader. For øvrig vil det ikke bli gitt refusjon til passasjerer som ikke reiser eller for ubenyttede tjenester.

Viktig: Enkelte reisearrangementer eller deler av reisearrangementer kan ikke endres eller overføres etter at de er bekreftet, og eventuelle endringer kan derfor medføre et avbestillingsgebyr på inntil 100 % for den delen av reisearrangementet.

7. HVIS DU AVBESTILLER FØR AVREISE

Du eller et medlem av reisefølget ditt kan avbestille dine reisearrangementer når som helst før avreise. Avbestilling må skje ved skriftlig melding til oss fra samme person som gjorde bestillingen eller av reisebyrået. Vi anbefaler «rekommandert post». Avbestillingen trer i kraft samme dag som vi mottar brevet eller e-posten. Siden det påløper kostnader for reisearrangementene dine fra det tidspunktet vi bekrefter bestillingen din, må du betale de gjeldende avbestillingsgebyrene som vist i tabellen under samt kostnader for eventuell flybillett som vi har måttet betale ved

bestilling (dette gjelder også hvis vi kansellerer fordi du ikke har foretatt betaling i tide – se punkt 3 ovenfor). Slike gebyrer og kostnader forfaller til betaling umiddelbart ved avbestilling.

Avbestillingsgebyrene nedenfor er beregnet som et rimelig standardisert forhåndsestimat av de tap vi pådra oss når du avbestiller reisearrangementet innen de fastsatte tidsperiodene, og under hensyn til de gebyrer og kostnader vi vil pådra oss hos våre leverandører (hvorav noen vil være inntil 100%) samt forventede kostnadsbesparelser og inntekter fra alternativ anvendelse av reisetjenestene (hvis mulig), beregnet som en gjennomsnittlig gebyr over en tidsperiode.

Når avbestillingsbrevet mottas av oss før avreise	Gebyrer som % av total pris på reisearrangementet (ekskl. forsikringspremier)
--	--

90 dager eller mer	25 %
60–89 dager	50 %
30–59 dager	75 %
Mindre enn 30 dager	100 %

Hvis du er nødt til å avbestille på grunn av en årsak som er dekket av din reiseforsikring, kan du ha rett til å få tilbake avbestillingsgebyrer med fratrukk for egenandelen som gjelder for forsikringen fra ditt forsikringsselskap. Forsikringspremier refunderes ikke.

Avbestilling av deg på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter

Du har rett til å avbestille din bekreftede reise før avreise uten å betale et avbestillingsgebyr dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av reisearrangementet, eller transporten av personer til bestemmelsesstedet.

Ved avbestilling på grunn av slike omstendighetene vil vi gi deg full refusjon av beløpene du har betalt for reisen, men vi kommer ikke til å være ansvarlig for å betale deg ytterligere kompensasjon eller erstatning. Vær oppmerksom på at retten til å avbestille under disse omstendighetene, kun gjelder der det norske utenriksdepartement (Utenriksdepartementet) fraråder deg å reise til reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette. I denne klausulen betyr «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» krigføring, terrorhandlinger, betydelige farer for menneskers helse som utbrudd av alvorlig sykdom ved reisemålet eller naturkatastrofer som flom, jordskjelv eller værforhold, som gjør det umulig å reise trygt til reisemålet.

8. HVIS VI ENDRER ELLER KANSELLERER DIN BESTILLINGEN

Vi forbeholder oss retten til å endre alle detaljer, og rette eventuelle feil i Brosjyren eller i fakturaer til enhver tid. Hvis vi gjør slike endringer før du bestiller vil vi informere deg før vi bekrefter reisearrangementene dine. Vi forbeholder oss i alle tilfeller retten til å kansellere reisearrangementet (for eksempel hvis et minimum antall deltakere for et bestemt reisearrangement ikke er nådd, kan vi være nødt til å kansellere arrangementet) og til å endre flyselskap, flytyper, fartøy og reiseruter uten ansvar for eventuelle påfølgende tap. Selv etter at vi har bekreftet din bestilling, kan vi være nødt til å gjøre endringer, men vi vil ikke kansellere dine reisearrangementer nærmere avreise enn 60 dager med unntak av force majeure eller dersom du ikke har betalt for reisearrangementet i henhold til Kontrakten.

De fleste endringer vil være av mindre betydning. Selv om vi vil gjøre vårt ytterste for å varsle deg eller reisebyrået ditt om eventuelle endringer så snart som praktisk mulig, dersom det er tid til dette før avreise, så har vi ikke noe annet erstatningsansvar overfor deg for slike mindre endringer.

Enkelte ganger kan det hende at vi må gjøre en vesentlig endring av dine bekreftede reisearrangementer.

Hvis vi må gjøre en vesentlig endring av reisearrangementet eller kansellere reisearrangementet, vil vi varsle deg så snart som mulig, og dersom det er tid til å gjøre det før avreise vil vi gi deg valget mellom å:

- i. (i forbindelse med vesentlige endringer) akseptere endringen, hvoretter Kontrakten mellom oss vil anses endret til å omfatte den vesentlige endringen, eller
- ii. akseptere alternative arrangementer (med forbehold om tilgjengelighet), som til sammen er av samme eller høyere kvalitet (uten ekstra kostnad), eller
- iii. akseptere et tilbud om alternative arrangementer med lavere standard (med forbehold om tilgjengelighet) samt tilbakebetaling av prisforskjellen mellom de opprinnelige arrangementene og de alternative arrangementene, eller
- iv. kansellere bestillingen helt, og i så fall vil vi refundere alle beløp som er betalt til oss uten unødig forsinkelse.

Passasjerer må gi beskjed til oss om sitt valg så snart som mulig og senest 7 dager etter å ha blitt informert om endringen. Hvis vi ikke hører fra deg innen 7 dager, vil vi kontakte deg igjen for å be deg om å treffe et valg. Dersom du ikke svarer igjen, legger vi til grunn at du har akseptert endringen eller de alternative reisearrangementene.

Erstatning

I tillegg til full refusjon av alle beløp som du har betalt, vil vi gi deg erstatning som beskrevet nedenfor i følgende situasjoner:

- i. Dersom vi gjør en vesentlig endring i reisearrangementet og du ikke aksepterer de endrede arrangementene og avbestiller bestillingen din.
- ii. Hvis vi kansellerer bestillingen din og det ikke finnes tilgjengelige alternative arrangementer.

Varsel gitt av oss i perioden før avreisedato	Erstatningsbeløp per betalende passasjer (ekskl. spedbarn)*
0–7 dager	NOK 250
8–14 dager	NOK 200
15–28 dager	NOK 150
29–42 dager	NOK 100
43–59 dager	NOK 50
Mer enn 60 dager	Ingen erstatning.

*Erstatningsbeløpene vist ovenfor gjelder kun for voksne passasjerer som betaler fullpris for reisen. Barn og andre som reiser til nedsatte priser vil motta forholdsmessig beregnet erstatning basert på den nedsatte pris sammenlignet med den fulle voksenprisen vist på bekreftelsen.

Erstatningen som vi tilbyr utelukker ikke at du kan kreve ytterligere erstatning dersom du er berettiget til det.

***VIKTIG:** Vi vil ikke betale deg erstatning under følgende omstendigheter:

- Hvis vi gjør en endring av mindre betydning for reisearrangementet,
- Hvis vi gjør en vesentlig endring av reisearrangementet eller kansellerer reisearrangementer mer enn 60 dager før avreise,

- Hvis vi gjør en vesentlig endring av reisearrangementet, og du aksepterer det endrede reisearrangementet eller du aksepterer et tilbud om alternative reisearrangementer,
- Hvis vi kansellere ditt reisearrangement som følge av at du ikke har betalt forfalt beløp i tide,
- Hvis en endring eller kansellering foretatt av oss oppstår som følge av at du anmoder om å endre den bekreftede bestillingen, eller
- Hvis vi er nødt til å kansellere eller endre et reisearrangement på grunn av force majeure (se punkt 9 «Force Majeure»).

Hvis vi ikke er i stand til å levere en vesentlig del av de arrangementene du har bestilt hos oss etter avreise, vil vi, dersom det er mulig, finne alternative arrangementer til deg uten ekstra kostnad, og dersom disse alternative arrangementene er av lavere kvalitet, vil vi gi deg et passende prisavslag.

Forsinkelse av fly eller passasjerskip utgjør ikke en endring et reisearrangement.

9. FORCE MAJEURE

Med mindre annet er uttrykkelig angitt i disse bestillingsbetingelsene, vil vi ikke være ansvarlige for å betale deg erstatning dersom våre kontraktsforpliktelser påvirkes av force majeure – hendelser («uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter»), som betyr enhver hendelse utenfor vår kontroll, hvor følgende av denne ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde blitt tatt. Eksempler på slike hendelser er krigføring og terrorhandlinger (og trussel om det), borgerkrig, betydelige farer for menneskers helse som utbrudd av alvorlig sykdom ved reisemålet, eller naturkatastrofer som flom, jordskjelv eller værforhold, som gjør det umulig å reise trygt til eller å oppholde seg på reisemålet, handlinger utført av statlige eller andre nasjonale eller lokale myndigheter herunder havne- eller elvemyndigheter, arbeidskonflikter, streik, lockout naturkatastrofer, atomulykker, brann, kjemiske eller biologiske ulykker, uunngåelige tekniske problemer med transport og alle lignende hendelser utenfor vår eller den involverte leverandørens kontroll.

10. KLAGEPROSEDYRE

Hvis det oppstår et problem under eller i forbindelse med reisearrangementet, må du straks melde fra om dette om bord eller til det aktuelle flyselskapet, bakkemannskap, hotellbestyrer eller annen leverandør, slik at de straks kan begynne å utbedre forholdet. I det usannsynlige tilfelle at et problem ikke kan løses på det aktuelle tidspunktet, og du derfor ønsker å klage til oss, må du sende oss en fullstendig skriftlig beskrivelse innen 28 dager etter din hjemkomst. Du er også forpliktet til, så vidt mulig, å begrense tap og ulemper du måtte bli påført som følge av forholdet. Dersom du unnlater å foreta deg én eller flere av slike handlinger, så vil dette forringe vår mulighet til å løse ditt problem/eller til å undersøke det fullt ut. Som følge av dette vil enhver rett du ellers måtte ha til erstatning etter omstendighetene falle bort eller bli vesentlig redusert.

Avslag på en klage som gjelder en pakkereise som er omfattet av lov om pakkereiser og reisegaranti mv. kan bringes inn for Pakkereisenemda. Vi viser i den forbindelse til Pakkereisenemdas hjemmeside (<https://reiselivsforum.no/web/klageinformasjon/pakkereise/>). Avgjørelser truffet av Pakkereisenemda kan bringes inn for de norske domstoler som nærmere bestemt nedenfor.

Der ombordstigningshavnen for seilingen din ligger i det Europeiske Økonomiske Samarbeidsområdet («EØS»), må eventuelle klager knyttet til EU-forordning nr. 1177/2010 om passasjerers rettigheter ved sjøreiser eller reiser i indre farvann av 24. november 2010 sendes skriftlig til oss senest 2 måneder etter hjemkomst eller datoen hvor den aktuelle klageberettigede tjenesten ble levert. Vi vil gi deg endelig svar innen 2 måneder. Du må gi oss alle detaljer slik at det er mulig for oss å behandle din klage. Dersom du ønsker å klage på vår avgjørelse, kan du klage til Transportklagenemda (<https://reiselivsforum.no/web/klageinformasjon/baat/>) eller annet nasjonalt klageorgan som er kompetent til å behandle klager knyttet til din seiling. Avgjørelser truffet av Transportklagenemda kan bringes inn for de norske domstoler som nærmere bestemt nedenfor.

Erstatningsansvar etter konvensjonen om transport av passasjerer og deres bagasje til sjøs av 1974 og som endret i 1976 («Athen-konvensjonen») eller EU-forordning nr. 392/2009 om transportørers erstatningsansvar ved ulykker ifm. transport av passasjerer til sjøs («EU-forordning 392/2009»), herunder krav i anledning en passasjers død eller skade eller forsvinning og skade på bagasje, foreldes innen to år fra avstigningstidspunktet eller det tidspunkt, hvor avstigning skulle ha funnet sted og for øvrig etter reglene i Athen-konvensjonens art. 16.

Enhver tvist, som måtte oppstå i forbindelse med Kontrakten, herunder tvister vedrørende Kontraktens eksistens eller gyldighet, skal avgjøres ved domstolene i Norge. Når det gjelder klager som kan behandles ved klage til oss eller til de klageorganer som er beskrevet ovenfor, så må disse klagemulighetene benyttes fullt ut før en rettsak kan anlegges ved domstolene og forutsatt at betingelsene for dette for øvrig er oppfylt.

11. VÅRT ERSTATNINGSANSVAR OVERFOR DEG

- (i) Vi aksepterer ansvar for de arrangementene som utgjør pakkereiser og som vi inngår avtale om å levere til deg som «arrangør» i henhold til direktivet om pakkereiser og sammensatte reisearrangementer (EU) nr. 2015/2302 av 25. november 2015 som implementert i norsk rett gjennom lov om pakkereiser og reisegaranti mv., samt de øvrige gjeldende regler om pakkereiser, passasjerrettigheter og erstatningsansvar overfor passasjerer som fremgår nedenfor. Vi vil som sådan være ansvarlig for korrekt levering av alle reisetjenester som er inkludert i din pakkereise slik dette er angitt i din bekreftelsesfaktura. Iht. disse bestillingsbetingelser kan du kreve forholdsmessig prisavslag, erstatning og/eller kompensasjon dersom det foreligger en mangel og vilkårene for dette er oppfylt. Disse vilkårene fremgår nedenfor. Vi vil betale er forholdsmessig prisavslag for enhver periode hvor en mangel har foreligget med mindre vi kan godtgjøre at mangelen skyldes forhold på din side.
- (ii) Såfremt reisen er mangelfull, vil vi som et utgangspunkt være ansvarlige for eller gi deg erstatning for eventuell personskade, sykdom, dødsfall, tap, skade, utgift, omkostning eller annet tap, som du har lidt er lidt som følge av dette, samt betale en passende godtgjørelse, såfremt du har lidt en vesentlig ulempe som følge av mangelen. Vi vil likevel ikke i noe tilfelle betale erstatning eller godtgjørelse dersom mangelen skyldes:
- a) dine egne forhold, eller
 - b) handlinger og/eller utelatelser fra en tredjepart som var uforutsigbare eller uunngåelige, eller
 - c) force majeure (se punkt 9).
- (iii) Dersom dødsfall eller personskade og/eller tap av eller skade på eiendom som oppstår som følge av fly- eller sjøtransport, vil erstatningsansvaret og erstatningens størrelse være regulert av internasjonale konvensjoner og gjeldende EU-/EØS-regelverk, som måtte få anvendelse, som angitt i punkt (v) og (vi) og begrenset av punkt (ii) og ikke på annen måte.
- (iv) Som angitt i disse bestillingsbetingelsene begrenser vi det maksimale beløpet vi må betale deg for eventuelle erstatningskrav du måtte gjøre mot oss. Med unntak av tap av og/eller skade på bagasje eller personlige eiendeler vil det maksimale beløpet vi vil være forpliktet til å betale deg, dersom vi er ansvarlig uansett grunnlag, være begrenset til tre ganger prisen (eksklusive forsikringspremier og endringsgebyrer) betalt av eller på vegne av den eller de berørte personene, med mindre det gjelder en lavere begrensning for ditt erstatningskrav kravet i henhold til punkt (vi) nedenfor.

- (v) Hvis et erstatningskrav eller en del av et erstatningskrav (inkludert slike som involverer dødsfall eller personskader) gjelder eller er basert på eventuelle reisearrangementer (inklusive prosessen for å gå ombord og/eller av den aktuelle transporten) som er levert av aktuelle fly-, sjø-, tog- eller veitransportører eller ethvert hotellopphold, vil det maksimale erstatningsbeløpet, som vi er forpliktet til at utbetale til deg, være begrenset. Det maksimale beløpet, som vi er forpliktet til å utbetale til deg for det gjeldende erstatningskravet eller den gjeldende del av et erstatningskravet, dersom vi er ansvarlig uansett grunnlag, er det maksimale, som transportøren eller det aktuelle hotellet ville vært forpliktet til at utbetale iht. de internasjonale konvensjonene, EU-/EØS-regelverk eller nasjonale regler, som gjelder for det aktuelle reisearrangementet eller hotelloppholdet (f.eks. Warszawa-konvensjonen, som endret eller uendret, og Montreal-konvensjonen for internasjonale flyreiser og/eller flyselskap med driftstillatelse utstedt av et EU-land, Rådets forordning (EF) om luftfartsselskapers erstatningsansvar nr. 889/2002 for nasjonale og internasjonale flyreiser, Athen-konvensjonen for internasjonal reise til sjøs og EU-forordning nr. 392/2009 (som nærmere beskrevet under punkt (vi))).

Merk: Dersom en transportør eller et hotell ikke er forpliktet til å betale deg erstatning i henhold til gjeldende internasjonale konvensjoner eller nasjonale regler vedrørende et erstatningskrav eller del av et erstatningskrav, vil vi på samme måte heller ikke være forpliktet til å betale erstatning til deg for det aktuelle erstatningskravet eller den aktuelle del av erstatningskravet. Hvis vi utbetaler erstatning, så har vi rett til å trekke fra eventuelle beløp, som du har mottatt eller har rett til å motta fra transportleverandøren eller hotellet som det fremsatte kravet gjelder. Kopi av gjeldende internasjonale konvensjoner og EU-regelverk kan gjøres tilgjengelig av oss på forespørsel. Vi har ikke noe erstatningsansvar overfor deg i kraft av EU-forordning nr. 261/2004 av 11. februar 2004, som kun gjelder for det transporterende flyselskap. Ethvert erstatningsansvar som vi måtte ha overfor deg i henhold til Kontrakten, som oppstår ut fra de samme faktiske omstendigheter, er begrenset til de rettsmidler som er gitt iht. forordningen som om vi (kun for dette formålet) var flyselskapet. Ethvert beløp, som du mottar fra flyselskapet, vil bli fratrukket eventuelle beløp som vi skylder.

- (vi) Reiser til sjøs reguleres av bestemmelsene i Athen-konvensjonen og, hvis relevant, EU-forordning nr. 392/2009, som implementerer Athen-konvensjonen. For så vidt angår Athen-konvensjonen og EU-forordning 392/2009, så er vi den kontraherende transportør. Supplerende regler om erstatningsansvaret for passasjerreiser fremgår av sjølovens kapittel 15.

Athen-konvensjonen og EU-forordning 392/2009 begrenser transportørens erstatningsansvar for dødsfall eller personskader eller tap eller skade på bagasje, og gir spesielle regler for verdisaker. Det antas at bagasjen har blitt utlevert til deg uten skade med mindre du gir oss eller den utførende transportør skriftlig beskjed om annet. Dette gjøres

- a) i tilfelle av åpenbar (synlig) skade, før eller senest ved tidspunktet for avstigning eller utlevering, eller
- b) i tilfelle av skade som ikke er åpenbar (synlig), eller i tilfelle av tap, innen 15 dager fra tidspunktet for avstigning eller utlevering eller fra det tidspunkt da en slik utlevering skulle ha funnet sted.

Skade på håndbagasje som skal betales av transportøren, er begrenset opp til Athen-konvensjonens grense på 833 SDR eller 2 250 SDR dersom EU-forordning 392/2009 kommer til anvendelse. Erstatningen vil bli redusert på bakgrunn av den reisendes eventuelle egen skyld og etter fradrag for selvriskoen på SDR 330 for skade på kjøretøy og SDR 149 for tap eller skade på annen bagasje som angitt i Athen-konvensjonens artikkel 8(4) og bilag 1, artikkel 8(4) til EU forordning 392/2009.

På samme måte som vi kan være ansvarlig overfor kunden for erstatningskrav oppstått som følge av sjøtransport, kan vi påberope oss alle tilgjengelige rettigheter, forsvar, immuniteter og begrensninger som den utførende transportør har i henhold til de relevante konvensjoner, og ingenting i disse bestillingsbetingelsene skal anses som

at vi fraskriver oss dette. I den utstrekning bestemmelser i disse bestillingsbetingelsene skulle være ugyldige i henhold til Athen-konvensjonen eller EU-forordning 392/2009 eller annen ufravikelig lovgivning, skal kun den del av bestillingsbetingelsene som er ugyldig falle bort slik at de øvrige delene av bestillingsbetingelsene fortsatt skal gjelde.

Ethvert erstatningsansvar i forbindelse med dødsfall eller personskade, samt tap av eller skade på bagasje som vi måtte pådra oss overfor deg, skal alltid være underlagt ansvarsbegrensningene i Athen-konvensjonen eller i EU-forordning 392/2009 vedrørende dødsfall/personskader på 46 666 Special Drawing Rights (SDR) eller 300 000 SDR i henhold til Athen-konvensjonen eller 400 000 SDR i henhold til EU-regulering 392/2009, likevel slik at erstatningsansvaret ifbm. krig eller terrorisme er begrenset til 250 000 SDR.

Vi er ikke ansvarlige for kontanter, verdipapirer eller andre verdisaker, herunder smykker og klokker. Dersom disse har blitt innlevert i resepsjonen på skipet for sikker oppbevaring og kvittering er utstedt, vil transportøren under disse begrensede omstendigheter være ansvarlig i henhold til Athen-konvensjonen eller EU-forordning 392/2009. Bruk av pengeskap/safe om bord på et passasjerskip er ikke å anse som innlevering til skipet eller virksomheten i henhold til Athen-konvensjonen eller EU-forordning 392/2009 eller for øvrig.

Ansvarsbegrensningen for verdisaker innlevert til skipet er 1 200 SDR i henhold til Athen-konvensjonen eller 3 375 SDR i henhold til EU-forordning 392/2009.

- (vii) Ved tap av eller skade på eiendeler, herunder bagasje, som ikke er dekket av en internasjonal konvensjon eller EU-rettsakter, og der erstatningsansvaret ikke er begrenset av henvisning til gjeldende regler eller øvrige vilkår i disse bestillingsbetingelsene, skal ethvert juridisk ansvar som vi måtte ha for slike tap eller skader, ikke overstige NOK 5 000 per gjest.
- (viii) Du må gi oss og våre forsikringselskap all den bistand vi med rimelighet kan kreve. Du må også meddele oss og den aktuelle leverandøren om ditt erstatningskrav eller din klage som beskrevet i punkt 10 ovenfor. Hvis du blir bedt om det, må du overføre eventuelle krav og rettigheter du måtte ha overfor leverandører eller andre som er ansvarlige for kravet eller klagepunktet (hvis personen er under 18 år, må foreldre eller foresatte gjøre det), til oss eller våre forsikringselskaper. Du må også samarbeide fullt ut med oss og våre forsikringselskaper dersom vi eller våre forsikringselskaper ønsker å utøve/forfølge eventuelle overdratte krav.
- (ix) Hvis det er umulig for deg å returnere tilbake til ditt avreisepunkt på avtalt dato for din hjemreise på grunn av «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter», vil vi sørge for nødvendig innkvartering for deg (hvis mulig, av en sammenlignbar standard) i en periode som ikke overstiger tre netter per person. Vær oppmerksom på at grensen på tre netter ikke gjelder for personer med nedsatt mobilitet, gravide eller mindreårige som reiser alene samt for personer som trenger spesiell medisinsk hjelp, forutsatt at vi har blitt varslet om disse spesielle behovene på forhånd. I denne bestemmelsen betyr «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» krig, terrorhandlinger, betydelige farer for menneskers helse slik som utbrudd av alvorlig sykdom på reisemålet eller naturkatastrofer som flom, jordskjelv eller værforhold som gjør det umulig å reise trygt tilbake til ditt avreisepunkt.

12. SKADESLØSHOLDELSE M.V.

Når du bestiller arrangementer hos oss, aksepterer du ansvaret for din og Reisefølgets oppførsel og atferd. Hvis dine handlinger eller utelatelser forårsaker skade på eiendom i forbindelse med levering av arrangementer omfattet av Kontrakten eller forårsaker forsinkelse eller omdirigering av fly eller andre transportmidler, samtykker du i å holde oss fullt ut skadesløs fra eventuelle erstatningskrav og kostnader (herunder juridiske honorarer og saksomkostninger)

fremsatt mot oss av eller på vegne av eieren av slik eiendom eller operatøren av flyet eller annet transportmiddel. Flykapteinen eller passasjerskipets kaptein har myndighet over flyet/passasjerskipet og passasjerene på ethvert tidspunkt etter at de har gått ombord. Vi eller eventuelle leverandører påtar oss intet ansvar for eventuell refusjon, erstatning eller pådratte kostnader. I tillegg har vi rett til å få tilbake alle kostnadene og tap som følge av hendelser forårsaket av passasjerene.

Vi kan avvise å ta ombord enhver passasjer eller be enhver passasjer om å forlate skipet i enhver havn eller på et annet sted, hvis passasjerskipets besetning mener at en passasjer eventuelt ikke vil bli godkjent av de lokale myndighetene ved ankomst på en senere destinasjon, eller at vedkommende lider av smittsomme sykdommer, eller at vedkommendes tilstedeværelse kan være skadelig for passasjerer eller mannskapets helse. Dersom passasjerskipet eller enkelte passasjerer settes i karantene (passasjerer kan bli påbudt å bli værende på lugaren eller på slikt annet sted som anvist av autorisert personell ombord dersom de eller andre på samme lugar viser symptomer eller anses å utgjøre en risiko for andre passasjerer), vil vi ikke være ansvarlige for utgifter som forårsakes av dette, og i slike tilfelle som nevnt ovenfor vil det ikke foreligge noen rett til refusjon eller erstatning i henhold til disse bookingbetingelser og ufravelige regler, og vi vil ikke være ansvarlige for omkostninger som pådras som følge av dette.

Hvis du har ordnet uavhengige reisearrangementer, har du selv ansvaret for å gå ombord på passasjerskipet i god tid, uavhengig av endring i seilingstid eller dato eller reiseplan. Vi kan ikke refundere beløp betalt til oss eller eventuell tredjepart som handler på vegne av oss eller dine vegne, eller utbetale erstatning eller andre beløp, hvis du uavhengig av årsak, ikke går ombord på passasjerskipet. Passasjerer som går i land er selv ansvarlige for å gå ombord på passasjerskipet igjen før avgang fra havnen.

Vi forbeholder oss retten til å erstatte det planlagte transportmiddelet med et annet, uavhengig av om dette eies eller drives av Hurtigruten. Enhver del av reisearrangementet og reisen er underlagt forbehold om avbestilling, forsinkelse, endring eller kansellering av besøk til øy/fastlandet av enhver grunn, herunder medisinsk landsetting av mannskap eller passasjerer eller andre omstendigheter utenfor vår eller leverandørens kontroll. Du erkjenner og godtar derfor at den planlagte reiseplanen for reisen og de annonserte avgangs- og ankomsttidene ikke er garanterte, og vi er ikke ansvarlige overfor passasjerer for eventuelle skader eller andre erstatningskrav i tilfelle av forsinkelser, endringer i reiseplan eller manglende evne til å utføre tjenester på grunn av hendelser utenfor vår eller leverandørens kontroll.

13. FORSIKRING

Det er en betingelse for Kontrakten mellom oss at alle i Reisefølget har gyldig reiseforsikring som gjelder for varigheten av reisearrangementene omfattet av bestillingen og som i det minste dekker avbestilling av bestillingen og gir medisinsk dekning i forbindelse med sykdom personskade og hjemreise ved internasjonale reiser. Du bes om å opplyse navnet på ditt og Reisefølgets forsikringsselskap sammen med dettes 24-timers nødnummer når du bestiller reisen eller så snart som mulig deretter. Du må være overbevist om at forsikringen din dekker alle dine personlige behov, inkludert eksisterende medisinske tilstander, avbestillingsgebyrer, medisinske utgifter og hjemreise i tilfelle av ulykke eller sykdom. Hvis du eller Reisefølget velger å reise uten tilstrekkelig forsikringsdekning, vil vi ikke ha noe ansvar for eventuelle tap som oppstår, som en forsikring ellers ville kunne dekke.

14. TIDSPUNKTER OG FORSINKELSER

Oppgitte tidspunkter er kun estimater og kan ikke garanteres, selv om de fremgår av billettene. Det kan forekomme endringer på grunn av myndighetskrav, værforhold, vedlikehold eller tekniske årsaker eller passasjerenes evne til å sjekke inn og gå om bord i tide. Visse forsinkelser kan ikke unngås, men i slike situasjoner vil vi i samarbeid med våre lokale agenter eller representanter forsøke å sikre din komfort så lenge forsinkelsen varer.

Hvis ombordstigningshavnen ligger i EØS, og Hurtigruten med rimelighet forventer at avgangstiden for en reise blir forsinket i mer enn 90 minutter utover der planlagte avgangstidspunkt, vil passasjerer som drar fra havneterminalen etter omstendighetene tilbys gratis snacks, måltider eller forfriskninger mens de venter, forutsatt at dette er tilgjengelig og med rimelighet kan leveres. Dersom forsinkelsen i avgangstidspunktet nødvendiggjør et opphold på én eller flere netter eller et opphold utover passasjerens forventede reiseplan, vil Hurtigruten, viss og hvor det er mulig iht. direktivet om pakkereiser og tilknyttede reisearrangementer av 2018, tilby passasjerer med avreise fra havneterminaler gratis innkvartering om bord eller på land samt transport til og fra havneterminalen og stedet for overnatting i tillegg til snacks, måltider og forfriskninger som nevnt ovenfor. Det maksimale beløpet som Hurtigruten vil betale for innkvartering på land samt transport til og fra havneterminalen vil svare til NOK 800 per person per natt i inntil tre netter. Hurtigruten vil ikke være forpliktet til å fremskaffe slik innkvartering på land dersom forsinkelsen skyldes værforhold som utgjør en sikkerhetsrisiko for sikker seilas med passasjerskipet.

Flyforsinkelse

Hvis du eller noen av medlemmene i reisefølget ditt mister flyet eller et annet reisearrangement, det kanselleres, eller du utsettes for en forsinkelse på mer enn 3 timer uansett årsak, må du straks kontakte oss og flyselskapet eller den aktuelle transportleverandør.

I henhold til EU-lovgiving er du under visse omstendigheter berettiget til refusjon og/eller kompensasjon fra flyselskapet i tilfelle av nektet ombordstigning, kansellering eller forsinket flyavgang. Fullstendig informasjon om disse rettighetene er publisert på europeiske flyplasser og er tilgjengelig hos flyselskapene. Hvis flyselskapet ikke overholder disse reglene, kan du klage til flyselskapet. Viss flyselskapet avviser din klage, kan du klage til Transportklagenemda (<https://reiselivsforum.no/web/klageinformasjon/fly/>) eller annet kompetent nasjonalt klageorgan. Tilbakebetaling i slike tilfeller er flyselskapets ansvar og du vil ikke automatisk være berettiget til refusjon fra oss. Hvis du av en eller annen grunn ikke søker erstatning fra flyselskapet, men krever erstatning fra oss, skal du på det tidspunktet vi betaler kompensasjon til deg, overføre alle rettigheter som du har mot flyselskapet i tilknytning til det refusjonsberettigede erstatningskravet, til oss. En forsinkelse eller kansellering av din flyreise gjør deg ikke automatisk berettiget til å avbestille eventuelle andre arrangementer, selv når disse arrangementene er gjort i forbindelse med flyreisen din.

Vi påtar oss ikke ansvaret for eventuelle forsinkelser som skyldes noen av årsakene som er angitt i punkt 11 i disse bestillingsbetingelsene (som omfatter atferden til enhver passasjer på en hvilken som helst flyreise, som for eksempel ikke klarer å sjekke inn eller gå ombord i tide).

Passasjerskipet/-skipene, flytidene og flytypene som vises i denne brosjyren eller på vårt nettsted og angitt i din bekreftelsesfaktura er kun veiledende og underlagt endringer og bekreftelse. Vi vil informere deg om identiteten til de(t) aktuelle passasjerskip(ene) så snart som mulig. Det mest aktuelle flytidene vil fremgå av dine billetter. Du bør sjekke billettene dine nøye umiddelbart etter mottak for å sikre at du kjenner til de korrekte flytidene. Hvis flytidene endres etter at billettene er utstedt, vil vi kontakte deg så snart vi kan for å underrette deg om endringen.

Vi gjør oppmerksom på at det finnes en EUs sikkerhetsliste, som viser de flyselskaper som er underlagt driftsforbud i EØS (https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en).

15. ØYEBLIKKELIG HJELP

Hvis du, mens du er på ferie, av en eller annen grunn befinner deg i vanskeligheter, vil vi tilby deg øyeblikkelig hjelp som er tilpasset omstendighetene. Vi vil særlig gi deg relevant informasjon om legehjelp, lokale myndigheter og konsulær bistand og bistå deg med fjernkommunikasjon og arrangere alternative reisearrangementer. Dersom du krever hjelp, som ikke skyldes omstendigheter forårsaket av oss, våre ansatte eller underleverandører, vil vi ikke være ansvarlige for kostnadene ved eventuelle alternative reisearrangementer eller annen hjelp du måtte kreve. Enhver leverandør, flyselskap eller annen transportleverandør kan imidlertid betale for eller tilveiebringe forfriskninger og/eller passende innkvartering, og du bør rette erstatningskrav direkte mot disse. I henhold til de øvrige vilkårene i disse bestillingsbetingelsene, har vi ikke noe ansvar for eventuelle kostnader, gebyrer eller avgifter du pådrar deg under

ovennevnte omstendigheter, dersom du ikke innhenter vår godkjenning før du ordner dine egne reisearrangementer. Videre forbeholder vi oss retten til å belaste deg et rimelig gebyr for vår bistand i dersom du eller et medlem i Reisefølget forsettlig har forårsaket den vanskelige situasjonen eller situasjonen på annen måte skyldes Reisefølgets uaktsomme atferd.

16. PASS, VISUM OG IMMIGRASJONSKRAV

Det er ditt ansvar å sjekke og oppfylle kravene til pass, visum, helse og immigrasjon som gjelder for din reise. Vi kan kun gi deg generell informasjon om slike forhold. Du må sjekke kravene som gjelder for din egen situasjon med de aktuelle ambassader og/eller konsulater samt din egen lege ved behov. Gjeldende krav kan endres, og du må sjekke den oppdaterte situasjonen i god tid før avreise.

De fleste land krever nå at passet ditt må være gyldig i minst 6 måneder etter planlagt returdato for din reise. Hvis passet ditt utløper om mindre enn ett år, bør du sjekke med ambassaden til landet du skal besøke. For ytterligere informasjon, viser vi <https://www.politiet.no/tjenester/pass/ut-a-reise/>. For reiser i EØS må du søke om å få utstedt europeisk helsetrygdkort (EHIC) før avreisen. For ytterligere informasjon viser vi til <https://helsenorge.no/turist-i-utlandet/europeisk-helsetrygdkort>.

Oppdatert reiserådgeving og helseanbefalinger (herunder om anbefalte vaksiner) kan fås fra Utenriksdepartementet ved å besøke <https://www.regjeringen.no/no/tema/utenrikssaker/reiseinformasjon/id2413163/#> samt linker som er tilgjengelig på dette nettstedet.

Reisende uten norsk pass, herunder andre EØS borgere, må rådføre seg med ambassade eller konsulat for de(t) land(ene) som disse skal reise til/gjennom for informasjon om pass- og visumkrav.

Vi påtar oss ikke noe ansvar dersom du ikke kan reise, eller pådrar deg eventuelle andre tap som følge av at du ikke oppfyller eventuelle pass- visum, - immigrasjonskrav eller helseanbefalinger. Du samtykker også i at du vil refundere oss for eventuelle bøter eller andre kostnader som vi pådrar oss som følge av at du ikke overholder slike krav og anbefalinger.

17. BROSJYRENS GYLDIGHET

Brosjyren for ditt reisearrangement kan ha blitt endret etter utgivelse, og detaljene og prisene for reisearrangementet kan derfor ha blitt oppdatert. Enkelte hotell-/skipfasiliteter kan kanskje ikke lenger være tilgjengelige. Selv om denne brosjyren inneholder bilder og beskrivelser av lokalt dyreliv, er det ingen garanti for observasjoner.

18. DATABESKYTTELSE

For at kunne behandle din bestilling og sikre, at dine reisearrangementer gjennomføres uten problemer og lever opp til dine forventninger, vil Hurtigruten bruke opplysningene som du gir oss, slik som navn, adresse og eventuelle særlige behov, diettmessige krav osv. Vi tar det fulle ansvar for å sikre at det er implementert korrekte sikkerhetsforanstaltninger for å beskytte dine opplysninger. Vi vil overføre opplysningene til de relevante leverandører av dine reisearrangementer, slik som flyselskap, passasjerskip, hoteller, transportfirmaer etc. Opplysningene kan også gis til sikkerhets- eller kredittopplysningsbyråer, offentlige myndigheter, som for eksempel toll/immigrasjon, dersom slike myndigheter krever det eller dette ellers er påkrevet i henhold til gjeldende lov.

Dersom din ferie gjennomføres utenfor EØS, kan reglene om beskyttelse av dine personlige opplysninger på destinasjonen være mindre omfattende enn det som gjelder i EØS. Vi vil ikke videreformidle opplysninger til noen som ikke er ansvarlig for en del av dine reisearrangementer. Dette gjelder for eventuelle særlige kategorier av opplysninger, som du gir oss,

som detaljer om eventuelle handicap eller diettmessige/religiøse krav. På bestillingstidspunktet vil vi innhente ditt uttrykkelige samtykke til å samle inn og behandle disse særlige kategorier av opplysninger og videreformidle disse til de relevante leverandørene. Vi kan ikke levere din bestilling, dersom vi ikke kan videreformidle opplysningene til de relevante leverandørene, uansett om disse befinner seg i eller utenfor EØS. Du bør også huske på at hvis opplysningene oppbevares av ditt reisebyrå, så vil de være underlagt ditt reisebyrås egne regler og rutiner om behandling av slike opplysninger. Hurtigruten er ikke ansvarlig for andre virksomheters praktisering av lover og regler for behandling av slike opplysninger.

Vi kan kontakte deg pr. brev, e-post og/eller telefon med nyheter, informasjon og tilbud om reiser og andre ferier, som vi tilbyr, eller ifm. markedsanalyser. Hvis du foretrekker, at vi ikke tar kontakt med deg for disse formål, eller du ønsker at få utlevert en kopi av de personopplysninger, vi oppbevarer om deg, ber vi om at du kontakter oss på følgende epost-adresse: dpo@hurtigruten.com eller sende et brev til Hurtigruten Global Sales AS, Att: DPO, Langkaia 1, 0150 Oslo, Norge.

Vi viser også til vår personvernerklæring <https://www.hurtigruten.no/praktisk-informasjon/personvernerklaring/> for fullstendige detaljer om hvordan vi behandler dine personopplysninger.

VILKÅR OG BETINGELSER KNYTTET TIL COVID-19 FOR REISER MED HURTIGRUTEN EXPEDITIONS

Vilkårene og betingelsene under gjelder for reiser med Hurtigruten Expeditions.

1. PLIKT TIL Å OVERHOLDE COVID-19-PROSEDYRER

Retningslinjene og prosedyrene relatert til COVID-19 bygger blant annet på råd fra medisinske rådgivere, veiledning og pålegg fra helsemyndigheter og gjeldende regelverk. Både viruset og pandemien endrer seg, og det same gjør råd og pålegg. Prosedyrene og retningslinjene kan derfor bli endret i tråd med slike endringer.

Du godtar at du må følge retningslinjene og prosedyrene som er beskrevet i dette dokumentet under reisen. Som beskrevet over kan Hurtigruten også endre prosedyrene. I slike tilfeller oppdaterer Hurtigruten sin hjemmeside under «**helse og sikkerhet**» (<https://www.hurtigruten.no/ekspedisjonscruise-praktisk-informasjon/helse-og-sikkerhet/>) med informasjon om smitteverntiltakene som gjelder. Du godtar å overholde de endrede retningslinjene og prosedyrene beskrevet på [nettsiden](#). Hurtigruten vil bruke rimelige anstrengelser for å gi passasjerene varsel i rimelig tid om endringer (enten de trer i kraft før avgang eller mens du er om bord). I avsnittene nedenfor kan du se eksempler på hvilke retningslinjer og prosedyrer som kan gjelde.

Kapteinen har den overordnede kontrollen om bord på skipet, og kan endre retningslinjene og prosedyrene eller fastsette ytterligere tiltak på grunn av helse og sikkerhet om bord i henhold til skipssikkerhetsloven. Videre kan lokale helsemyndigheter gi skipene pålegg, for eksempel pålegge karantene eller stille vilkår for at passasjerene får gå i land. Alle passasjerer om bord må følge slike pålegg.

2. COVID-19-PROSEDYRER OG RETNINGSLINJER

Du forstår at retningslinjene og prosedyrene for COVID-19 kan eller vil innebære følgende hovedkrav:

- 1) Krav om at du fyller ut et **helse-spørreskjema** før du går om bord, som skal fylles ut nøyaktig og sannferdig, med en erklæring om at informasjonen som er gitt er korrekt.
- 2) **Temperaturmåling** (for eksempel ved ombordstigning og når man går inn i restaurantene) og **testing** (for eksempel med antigenester eller PCR-tester) før reisen, under ombordstigning og/eller periodisk under seilasen. Du kan bli pålagt å dekke kostnadene for testene ved ombordstigning. Kostnaden for ombordstigningstesting kan være fra 300 kroner til 1 500 kroner avhengig av type test.
- 3) Krav om at passasjerer er **vaksiner og dokumentasjon på vaksinasjon** som aksepteres av Hurtigruten i henhold til Hurtigrutens retningslinjer og prosedyrer som gjelder på seilingstidspunktet. Hurtigruten kan kontrollere vaksinasjonsbeviset før ombordstigning. Vaksinekravet kan innebære at passasjerene må ha oppdatert COVID-19-vaksine (inkludert grunnvaksinasjon og oppfriskningsdose(r)), med en WHO-godkjent vaksine. Vennligst se Hurtigrutens nettside under [helse og sikkerhet](#) for den nyeste informasjonen, da kravene kan endres både på grunn av endringer i den generelle virussituasjonen eller gjeldende regelverk. På nettsiden kan du også finne oppdatert informasjon om vaksinasjonskrav for barn og bruk av dokumentasjon for gjennomgått sykdom (certificate of recovery).
- 4) Krav til bruk av **ansiktsmaske** som oppfyller retningslinjer som Hurtigruten fra tid til annen kan pålegge (medisinsk ansiktsmaske, FFP2 eller N95). Bruk av ansiktsmaske kan være nødvendig både om bord på cruiset, under flyreiser, på flyplasser og terminaler og på ekskursjoner. Ansiktsmasker vil normalt ikke være påkrevd på egen balkong og lugar, mens man sitter og spiser eller drikker eller utendørs.

- 5) **Isolasjon** (enten i egen lugar eller på en særskilt isolasjonslugar), **karantene**, eller **medisinsk evakuering** fra skipet dersom dette etter Hurtigrutes eller transportørens vurdering er nødvendig for å hindre eller bremse spredningen av COVID-19.

Du kan bli nektet å gå om bord dersom du har symptomer på COVID-19, for eksempel (men ikke begrenset til) hoste, kortpustethet, pustevansker, feber, frysninger, tap av smaks- eller luktesans, oppkast eller diare.

Hurtigruten kan også gi pålegg om å holde avstand, håndhygiene, og angi maksantall for aktiviteter (både aktiviteter ombord og ekskursjoner). Hvis et utbrudd oppstår, kan tjenester og fasiliteter (for eksempel badstuer, bassenger, boblebad og treningsstudio) bli stengt hvis dette er nødvendig eller nyttig for å begrense spredning av COVID-19, og det kan være begrensninger på muligheten til å gå i land ved havneanløp.

Regelverk og innreisekrav er i stadig endring. Du er ansvarlig for å sikre at du overholder innreisebestemmelsene i hvert land som besøkes under seilingen (for eksempel relatert til vaksinasjons- og testkrav, karanteneforpliktelser og registringsskjemaer), uavhengig av om du planlegger å gå i land.

3. PLIKT TIL Å OVERHOLDE PROSEDYRENE OG PROSEDYRE FOR Å NEKTE OMBORDSTIGNING

Hvis du eller noen i ditt reisefølge ikke overholder Hurtigrutens COVID-19-prosedyrer, har Hurtigruten og befrakter rett til å nekte deg å gå om bord (enten ved første ombordstigning eller etter at du har vært i land), rett til å sette deg i land og til å rapportere deg til offentlige myndigheter.

Dersom du ikke overholder prosedyrene, har du ikke rett til refusjon eller erstatning av noe slag. Du er selv ansvarlig for kostnader eller bøter som påløper i den forbindelse.

Verken Hurtigruten, bortfrakter (eller noen av deres styremedlemmer, ansatte eller representanter), mannskapet eller skipsføreren er ansvarlige for skader eller utgifter du pådrar deg hvis du nektes ombordstigning eller settes i land som en følge av at du ikke overholder disse vilkårene og betingelsene.

4. POSITIV TEST FØR CRUISET

Hvis du tester positivt for COVID-19 i løpet av de siste 14 dagene før ombordstigning eller ved ombordstigning, har hatt nærkontakt med en person som er bekreftet eller mistenkt for å ha COVID-19 eller du av andre grunner ikke er skikket til å komme ombord på grunn av COVID-19, kan Hurtigruten nekte deg å gå om bord. Gjester som har blitt nektet ombordstigning på grunn av en kjent eller mistenkt infeksjon med COVID-19 har rett til en fremtidig cruisekreditt ("FCC") lik beløpet betalt for cruiset. Dette gjelder likevel ikke hvis Hurtigruten fastslår at du ikke har overholdt Hurtigrutens retningslinjer og prosedyrer for COVID-19 eller disse vilkårene. Hvis du har bestilt andre tjenester (for eksempel flyreiser, hoteller og transport) vil avbestillingskostnadene for disse tjenestene bli trukket fra din FCC.

Dette tilbudet er bare gyldig for bookinger gjennomført fra 1. juli 2022 og 30 juni 2023, og gjelder for cruise med avreise innen 31. desember 2023. Du må bruke din FCC til å booke innen 12 måneder etter at du ble nektet ombordstigning, og den nye seilingen må ha avgang innen 18 måneder (regnet fra samme tidspunkt).

Hvis du ikke bruker din FCC innen fristen vil dette tilbudet automatisk utløpe og har miste sin verdi. Eventuelle kampanjer eller tilbud som gjaldt den opprinnelige bestillingen, skal ikke gjelde for den påfølgende bestillingen foretatt med FCC. FCC kan ikke overføres. FCC har ingen kontantverdi og kan ikke brukes til å få refusjon. Kun individuelle navngitte gjester som reiser med Hurtigruten er kvalifisert til å motta en FCC. Reisebyråer og selskaper som charterer skip omfattes ikke av tilbudet, og dette tilbudet gjelder ikke for gjester som har bestilt turer gjennom selskaper som har chartret et skip. Dette tilbudet opphører når Hurtigruten ikke lenger krever eller anbefaler gjester å teste seg for COVID-19 før reisen.

Dersom du velger å motta en FCC, vil dette være den eneste kompensasjonen du mottar, og hverken Hurtigruten eller befrakteren er ansvarlig for å betale erstatning (for eksempel for å betale kostnader til eller fra ombordstigningsstedet eller andre kostnader).

Hurtigruten kan kreve at gjester dokumenterer positivt testresultat før det utstedes en FCC med dokumentasjon som aksepteres av Hurtigruten (for eksempel testsertifikat fra lege eller sertifisert testselskap).

Du kan også velge å kansellere din reise etter de generelle vilkårene som er beskrevet over mot et kanselleringsgebyr.

5. ANBEFALING OM Å KONSULTERE LEGE

Noen grupper har høyere risiko for alvorlig sykdom eller livstruende komplikasjoner ved smitte av COVID-19. Ifølge Verdens Helseorganisasjon (WHO) er COVID-19 ofte mer alvorlig for personer som er eldre enn 60 år eller som har helsemessige utfordringer som lunge- eller hjertesykdom, diabetes eller sykdommer som påvirker immunsystemet. Andre sykdommer og kroniske sykdommer kan også påvirke alvorlighetsgraden. Vi oppfordrer deg til å konsultere helsepersonell for å vurdere om det er tilrådelig å reise, samt til å søke oppdatert informasjon fra WHO eller helsemyndighetene i hjemlandet ditt.

Du forstår og aksepterer at under reisen (for eksempel om bord på skipet, flyreisen, mens du reiser til eller fra skipet, på hoteller, terminaler og flyplasser eller under utflukter) kan du eller andre passasjerer bli utsatt for smittsomme sykdommer, for eksempel influensa, norovirus, COVID-19 og forkjølelse. Risikoen for eksponering for slike sykdommer er en del av dagliglivets risiko ved aktiviteter der mennesker møtes, samhandler og deler felles fasiliteter, selv med COVID-19 retningslinjer og prosedyrer på plass. Denne risikoen ligger utenfor Hurtigrutens og befrakterens kontroll og kan ikke elimineres.

Sist oppdatert: 23. September 2022