

RCG Resevillkor – 27 juni 2023

Beteckningar - på följande rader betecknas:

- Från och med 1 januari 2015 ingår Odenresor i Resecentrumgruppen-koncernen som ett led i att utveckla en resekoncern med samlade styrkor och kompetens inom online, resebyrå och arrangörsverksamhet.
- *Resecentrum i Stockholm AB*, med organisationsnummer 556460-0491, **som RCG.**
- varje enskild resenär, dennes målsman om under 18 år, eller fullmaktshavare, för köp av resenärens biljett(er), **som resenären.**
- att erhålla en eller flera plats(er) på ett eller flera flyg eller hotell, för vilka betalning sker efter slutlig bekräftelse från resenären i en omgång, **som boka eller bokning.**
- en eller flera plats(er) på ett eller flera flyg eller hotell som erhålles genom att boka plats(er), **som bokningen.**

Dessa allmänna villkor ("Villkoren") gäller mellan Dig ("Du"/"Dig"/"Kunden" eller "Resenären") och RCG ("Vi" eller "Oss"), operatör av hemsida och IBE-portalen www.rcg.se ("Portalen"). Vi ber att du läser igenom dessa Villkor noga innan du bokar med oss/på vår hemsida/vår portal (www.rcg.se) *. . Genom att använda vår Portal godkänner du dessa villkor. Om du inte godkänner våra villkor så skall du inte använda vårt portal och lämna vår hemsida.

Ansvarsfrihet angående resans utförande

RCG agerar endast som en förmedlare av flygbiljetter, hotell eller hyrbilar. Vi ansvarar inte för eventuella tidtabellsändringar, inställda flyg, förlorat bagage eller andra händelser som har med flygresans utförande att göra. Sådana händelser ansvarar respektive flygbolag ensamt för, därför ska eventuella anspråk med anledning därav framställas direkt till respektive flygbolag. Vi ansvarar inte för problem gällande inbokade hotellnätter eller hyrbilar som inte har orsakats av en brist eller fel i förmedling av tjänsten.

Din avtalspart är

Resecentrum i Stockholm AB, med organisationsnummer 556460-0491

Box 19025

104 32 Stockholm

E:post: online@rcg.se

Telefon: 08 – 16 88 00

Innehållsförteckning

1. Generellt - Tjänsternas omfattning

1.1. Förmedling av resetjänster

1.1.1. RCG agerar endast som en förmedlare av flygbiljetter, hotell eller hyrbilar ("Resetjänster"). Vi ansvarar inte för eventuella tidtabellsändringar, inställda flyg, förlorat bagage eller andra händelser som har med flygresans utförande att göra. Sådana händelser ansvarar respektive flygbolag ensamt för, därför ska eventuella anspråk med anledning därav framställas direkt till respektive flygbolag. Vi ansvarar inte för problem gällande inbokade hotellnätter eller hyrbilar som inte har orsakats av en brist eller fel i förmedling av tjänsten. Av detta följer att vi, som förmedlare, har ansvarsfrihet för utförandet av de förmedlade tjänsterna

1.1.2. I vår roll som förmedlare av Resetjänster (flyg, hotell, hyrbil, transfer, tåg eller försäkringstjänster) som erbjuds på/via vår hemsida/portal så agerar vi uteslutande som förmedlare av tjänst. Vårt ansvar och skyldighet är därmed enbart kopplat till förmedling av tjänster och ansvaret att utföra resetjänster ligger hos tjänsteleverantören (hädanefter kallad "Tjänsteleverantören").

- 1.1.3. Av detta följer att vi, som förmedlare, har ansvarsfrihet för utförandet av de förmedlade tjänsterna och att det faktiska avtalet om utföra resetjänsterna (transportavtal, hyresavtal, försäkringsavtal) gäller mellan Dig och Tjänsteleverantören.
 - 1.1.4. Genom att boka och betala för de förmedlade Resetjänsterna på/via vår Portal godkänner du att vi agerar som förmedlare åt Dig gentemot Tjänsteleverantören samt att eventuella betalning av bokade tjänster utförs å dina vägnar till Tjänsteleverantören. I priset för resetjänster kan förmedlingsavgifter ingå/tillkomma
 - 1.2. Egna tjänster (våra tilläggstjänster)
 - 1.2.1. Förutom att agera som förmedlare av resetjänster så tillhandahåller vi även vissa egna tjänster. Dessa är tillgängliga via vår Portal och för dessa tjänster ansvarar vi för leverans och utförande. För våra egna tjänster gäller ett direkt parts- och avtalsförhållande mellan RCG och Dig. Våra egna tjänster finns specificerade i sektion 6 samt Bilaga 1-8.
 - 1.3. Avtalsvillkor
 - 1.3.1. Dessa villkor, gäller för förmedling av resetjänster, enligt 1.1 samt för egna tjänster enligt 1.2.
 - 1.3.2. För avtal mellan Dig och vald Tjänsteleverantör (1.1.3) så gäller det allmänna avtalet som utfärdats av den faktiska tjänsteleverantören. Av detta följer att det är av största vikt att du läser igenom Tjänsteleverantörens villkor noggrant. Av punkten 2 framgår det ansvar som åligger dig som kund när du bokar och avtalar om resetjänster.
2. Kundens ansvar
 - 2.1. **Resenärens ansvarar för att ta del av resevillkoren före köpet och förbinder sig att**
 - 2.1.1. Ange rätt e-postadress och telefonnummer, som kan nås dygnet runt, vid bokning av biljetter.
 - 2.1.2. Bevaka den e-postadress resenären angivit vid tillfället för bokning regelbundet då all RCGs korrespondens med resenären sker via e-post.
 - 2.1.3. Kontrollera att stavningen av resenärens samtliga för- och efternamn i bokningen stämmer överens med stavningen av namnen i passet, innan betalningen är utförd.
 - 2.1.4. Kontrollera att ut-/hemresedatumen stämmer överens med hur resenären vill resa, innan resenären genomför en bokning.
 - 2.1.5. Resenären ansvarar för att införskaffa en lämplig reseförsäkring.
 - 2.1.6. Kontakta RCG omgående om bekräftelsen inte kommit till resenären via e-post; inom några minuter från bokning.
 - 2.1.7. Kontrollera att samtliga uppgifter stämmer, så snart bekräftelsen kommit till resenären per e-post, och vid oklarheter meddela RCG omgående.
 - 2.1.8. Kontrollera flygtider och eventuella tidtabellsändringar för både ut- och hemresan kontinuerligt genom att följa länken angiven i resenärens bekräftelsemail eller direkt via flygbolaget om det inte går att kontrollera flygtiderna via denna länk.
 - 2.1.9. Kontrollera med respektive flygbolag från vilken flygplatsterminal resenären avresa sker ifrån.
 - 2.1.10. Kontrollera visumregler för slutdestinationen och eventuella mellanlandningar.
 - 2.1.11. Kontrollera samtliga vaccinationer som behövs inför resan.
 - 2.1.12. Kontrollera passregler samt giltighetstid på resenären pass då vissa länder kräver att passet är giltigt minst 6 månader efter hemresan.
 - 2.1.13. För resa till och/eller via USA - Kanada, känna till de skärpta villkoren gällande pass och krav på maskinläsbara pass. Amerikanska/Kanadensiska ambassaden vet vad som gäller och kan svara i varje enskild fall.
 - 2.1.14. För resa till och/eller via USA - Kanada, söka resetillstånd senast 72 timmar innan planerad inresa.
 - 2.1.15. Kontrollera att flygbolaget, som resenären bokar biljetten hos, tillåter ungdomar under 18 år att resa på egen

3. Förmedling av Flyg

3.1. Ingående av avtal

- 3.1.1. Vår förmedlingstjänst startar när vi erhåller din bokningsförfrågan, (bokningssidan för "Tillval och Personuppgifter" ifyllt). Vi bekräftar mottaget uppdrag genom att skicka en bokningsbekräftelse via e-post till Dig. Det är då vårt förmedlingsuppdrag och avtal uppstår med Dig. Om du inte får någon bokningsbekräftelse från oss inom 1 timma efter avslutad din bokning eller kontakt från oss via telefon/email om att något är fel, så ber vi dig kontakta Oss för verifiering av din bokningsförfrågan.
- 3.1.2. Erhållen betalning av din bokning till oss innebär en bekräftelse från Dig att vi kan genomföra och slutföra vårt förmedlingsuppdrag mellan dig och vald(bokat) flygbolag. Vi bekräftar din faktura/betalning till oss genom att skicka ut kvitto till dig med e-post.
- 3.1.3. Slutfört förmedlingsuppdrag sker vid utfärdade av flygbiljetter(e-tickets) som du erhåller via e-post från oss, där dina biljettnummer framgår. Utfärdandet av flygbiljetter innebär att avtalet mellan Dig och det bokade flygbolag har upprättats. Om du inte erhållit dina flygbiljetter(e-tickets) inom 24 timmar från genomförd betalning gjorts måste du kontakta vår kundsupport så att de kan göra felsökning/verifiering av din bokning.
- 3.1.4. När vi förmedlar resetjänster som erbjuds av flygbolag är vi inte garanterade tillgång till flygbolagets bokningssystem. Om så är fallet kan vi å dina vägnar ingå avtal mellan dig och flygbolaget. Vi kan också be dig kontakta berört flygbolag direkt om du har frågor om din bokning, vill göra ändringar eller avboka.
- 3.1.5. Elektronisk biljett (e-ticket) skickas av RCG eller flygbolaget via e-post efter genomförd bokning. Denna skall medtas under resan. I E-ticketet mejlet finns all viktig information som bokningsreferens, flygnummer och restider. I detta mejl finns även en resplan som skall kontrolleras innan och under resan då aktuella flygtider och eventuella tidtabellsändringar framgår i denna resplan. Flygbiljetter måste nyttjas i kronologisk ordning och ingen sträcka kan avstås. Om resenären uteblir från någon sträcka "no-show" kan resterande del av resan avbokas av flygbolaget. Detta regelverk är utanför RCGs kontroll.
- Biljetter med separata bokningsnummer eller bokning gjord av två sammansatta enkelresor (se "Två enkelresor" även kallat one-way one-way) hanteras alltid som enskilda biljetter oberoende av varandra.
 - RCG ansvarar inte för missad anslutning eller utebliven återbetalning av separata biljetter vid tidtabellsändringar, förseningar eller inställda flyg.
- 3.1.6. Dina e-tickets är en värdehandling och utgör ditt underlag om att ett bindande avtal mellan Dig och flygbolaget har ingåtts

3.2. Prisändringar/tekniska fel

- 3.2.1. RCG reserverar sig för tekniska fel och prisförändringar som ligger utanför vår kontroll. Vi förbehåller oss rätten att inom 24 timmar kontakta resenären för eventuella ändringar av gjord bokning. Om tekniska problem uppstår i anslutning till helg eller under helg kontakter vi resenären nästföljande vardag. RCG förbehåller sig rätten att avboka reservationen vid tekniska problem och prisförändringar som ligger utanför vår kontroll och som inte har orsakats av en brist eller fel i förmedling av tjänsten. Om detta skulle inträffa meddelas resenären via e-post

3.3. Information om boknings- och transportvillkor

- 3.3.1. Avtalet om att utföra resetjänsten, flygresan, gäller mellan Dig och flygbolaget. Här följer en allmän översikt om de villkor som tillämpas av flygbolag vid bokning av flyg samt utförande transporten och tjänster kopplade till transporten

- **Spädbarn (*infant*) Spädbarn (*infant*)**

Till barn som inte är fyllda två år kan biljetter bokas som spädbarn (*Infant*). I sådant fall får barnet inte ett eget säte och får sitta i vuxens knä. Denna regel gäller för hela resan, dvs. barnet får inte ha fyllt

- två år innan resan har avslutats. Om barnet kommer att fylla två år under resans gång måste barnbiljetter (*Child*) bokas för hela resan.
- RCG ersätter inte för eventuella kostnader som kan uppkomma i samband med bokning där fel typ av biljett/biljetter ursprungligen bokats.
 - RCG garanterar inte önskemål såsom barnmat och spädbarnsvagga på flyget då flygbolagen kan göra ändringar i efterhand
 - **Barn**
 Till barn som är fyllda två år men ännu inte tolv år kan biljetter bokas som barn, där barnet får biljett till rabatterat pris hos vissa flygbolag. Barnet som uppfyller kravet får alltid ett eget säte. Denna regel gäller för hela resan, dvs. barnet får inte ha fyllt gränsåldern innan resan har avslutats. Om barnet kommer att fylla år över gränsen för "barn" under resans gång måste vuxenbiljetter (*Adult*) bokas för hela resan.
 - RCG ersätter inte för eventuella kostnader som kan uppkomma i samband med bokning där fel typ av biljett/biljetter ursprungligen bokats.
 - RCG garanterar inte önskemål såsom barnmat på flyget då flygbolagen kan göra ändringar i efterhand.
 - **Ensamresande barn**
 RCG förmedlar ej biljetter för ensamresande barn. Barn under 18 ska bokas i vuxens sällskap. Vissa länder samt flygbolag tillåter inte inresa i landet för ensamresande barn under 18 år. Resenären bär själv ansvaret för att kontakta flygbolaget för hela sin bokning och ansvarar även för problem som kan uppstå på grund av detta.
 - **Bagage**
 RCG ansvarar inte för bagagekostnader som inte ingår i biljettpriset. Eventuella förseningar eller skador på bagaget ska påtalas omedelbart till flygbolagets representanter på flygplatsen.
 - **Specialbagage**
 RCG kan tillhandahålla hjälp till resenären, om resenären själv önskar, med att boka specialbagage och skicka önskemålet till flygbolagen enligt RCGs gällande prislista, se bilaga 1.
 - RCG kan hjälpa resenären enbart med att framställa en förfrågan och endast gällande följande specialbagage: rullstol, snowboard, golfbag, cykel.
 - RCG tar inget ansvar för att ansöka om övriga specialbagage, än de ovannämnda.
 - RCG kan inte påverka flygbolagens beslut gällande bekräftelse av specialbagage och/eller andra önskemål från resenären.
 - Övrigt bagagepris som inte är inkluderat i priset för flygbiljetten betalas av resenären själv och på flygplatsen, direkt till flygbolaget.
 - RCG hanterar inte förfrågan gällande hundar, katter eller övriga djur.
 - **Förlorat/skadat bagage**
 Det är alltid flygbolaget som resenären har köpt biljett från och rest med som ska ersätta resenären enligt Montrealkonventionen.
 RCG tar inget ansvar i ett sådant fall och kommer varken ersätta eller agera mellanhand mellan resenären och flygbolaget.
 - **Bytestid vid mellanlandning**
 Resor bokade via RCG har godkända bytestider. Tiden för byten vid mellanlandningar är uträknande av flygbolagen. Om en flygsträcka skulle drabbas av försening (gäller endast genomgående biljetter) är

flygbolagen skyldiga att hjälpa resenären till slutdestinationen.

Vid bokning av separata biljetter har flygbolagen inget ansvar vid förseningar som kan leda till missade anslutningar. Det är därför resenärens ansvar att kontrollera att bytestiden är tillräcklig enligt flygbolagens samt flygplatsernas krav.

- **Dubbelbokning**

Det är resenärens ansvar att säkerställa att eventuella dubbelbokningar avbokas oavsett var den är gjord. Resenären riskerar annars att flygbolaget utan förvarning avbokar dubbelbokningen. RCG ansvarar inte för flygbolagens avbokningar eller utebliven återbetalning i samband med detta.

- **Skatter**

Biljettpriset visas inklusive flygskatter. Vid avresa från vissa flygplatser måste en avreseskatt betalas kontant. Det är resenärens ansvar att kontrollera denna information.

- **Bonuskort**

Ni kan lägga till ert bonuskort vid bokningstillfället i samband med era personliga uppgifter.

- Vi förmedlar endast era uppgifter och ansvarar ej för att bonus registreras hos berörda flygbolag.
- Alla flygbiljetter samt flygbiljetter där en kombination av olika flygbolag är inblandade är inte per automatik bonusgrundande. Detta kontrolleras direkt med flygbolaget och är inget vi kan påverka.

- **Transport mellan flygplatser och hotell för övernattning**

Beroende på vilket flygbolag och resplan resenären väljer att boka kan transport mellan olika flygplatser samt övernattningar förekomma.

- Resenären ansvarar själv för kostnaden för transport mellan olika flygplatser vid flygplatsbyte. Detta ingår ej i biljettpriset.
- Har resenären bokat en resa med övernattning under resans gång ansvarar resenären själv för att boka och betala för logi samt transport till och från hotellet. Detta inte ingår i biljettpriset.

- **Två enkelresor**

Resor markerade med "Två enkelresor" består av två enkelresor. Även om sträckorna är bokade tillsammans är de oberoende av varandra. Detta innebär att varje sträcka behandlas separat vid avbokning, ändringar, tidtabellsändringar samt övriga trafikstörningar t.ex. strejk. Respektive flygbolags regelverk gäller.

- **Ångerrätt**

Ångerrätten gäller inte för transporter enligt distansavtalslagen. Distans- och hemförsäljningslagen (2005:59 2 kap 3 §)

- **Flygtider**

Alla flygtider som anges är lokala. Flygtiderna på bekräftelse, kvitto samt e-ticket mejl är statiska enligt ursprungsbokning och flygtiderna kan ändras med kort varsel. Det är resenärens ansvar att kontrollera den resplan som resenären har tillgång till via e-ticket mejlet för aktuella flygtider.

- **Flygresan**

Resenären ansvarar själv för att infinna sig på flygplatsen i rätt tid för incheckning. Resenären ska kontrollera incheckningstiderna direkt med flygbolaget.

Våra rekommendationer gällande incheckningstider finns att läsa om genom att följa denna länk
>>[Incheckning](https://help.rcg.se/sv-SE/support/solutions/articles/14000059124-n%C3%A4r-ska-jag-checka-in-)<<
<https://help.rcg.se/sv-SE/support/solutions/articles/14000059124-n%C3%A4r-ska-jag-checka-in->

3.4. Förteckning över flygbolag som förbjudits att bedriva verksamhet inom EU.

3.4.1. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>

3.5. Flygbolag tidtabellsändringar och avbokningar

- 3.5.1. Flygbolaget kan med kort varsel ändra flygtider och ställa in flyg. Detta ligger utanför RCGs kontroll.
- 3.5.2. Sker tidtabellsändringen i god tid innan avresa kan en ny tidtabell med aktuell information skickas till den e-post som har uppgetts vid bokningstillfället. Om tidtabellsändringen inte godtas av resenären måste detta meddelas till RCG omgående inom 48 timmar efter utskick. Sker ändringen efter utresa är det svårt för RCG att meddela detta. Det är resenärens ansvar att informera sig om korrekt tidtabell för ut- och hemresa
- 3.5.3. I de fall där flygbolaget erbjuder återbetalning på grund av tidtabellsändring tar RCG ut en administrativ avgift per person, se Bilaga 1.
- 3.5.4. Har du bokat en resa som består av två enkelresor (se Två enkelresor) och det inträffar en tidtabellsändring på en av dina sträckor, är det ej tillåtet att ändra eller avboka den andra sträckan med anledning av detta. Detta då biljetterna är oberoende av varandra. Respektive flygbolags regelverk gäller.
- 3.5.5. RCG kan inte hållas ansvarig om det på eller i närheten av resmålet inträffar strejk, miljökatastrof, krigshandling eller annan ingripande händelse som gör att den planerade resan inte går att genomföra. RCG agerar endast förmedlare och kan inte ansvara för eventuella tidtabellsändringar och/eller inställda flyg
- 3.5.6. Ändring av flygtiderna berättigar inte till prisavdrag, ersättningsresa, skadestånd eller annan kompensation från RCG
- 3.5.7. Resenären är själv ansvarig för att verifiera flygtiderna för eventuell anslutning och hemresa genom att följa sin resplan som resenären finner i mejlet från RCG märkt e-ticket. Resenären ansvarar själv för att kontrollera om flyg, för vilka resenären har erhållit biljetter, eventuellt blir ändrade
- 3.5.8. . RCG ansvarar inte för att informera resenären gällande tidtabellsändringar.

3.6. Inställda flyg

- 3.6.1. Resenären ansvarar själv för att kontrollera om flyg, för vilka resenären har erhållit biljetter, eventuellt blir ändrade eller inställt.
- 3.6.2. Har du bokat en resa som består av två enkelresor (se Två enkelresor) och en sträcka ställs in är det ej tillåtet att ändra eller avboka den andra sträckan med anledning av detta. Detta då biljetterna är oberoende av varandra. Respektive flygbolags regelverk gäller.
- 3.6.3. RCG ansvarar inte för inställd resa som beror på miljökatastrof, krigshandling, strejk eller annan ingripande händelse som uppenbarligen innebär risk för flyg eller fara för resenären inför eller under resan
- 3.6.4. Om flygbolaget ställer in en resa gäller flygbolagets villkor, enligt förordning 261/2004.
<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>
- 3.6.5. Flygtiderna på bekräftelsen om bokning är preliminära. Flygbolaget kan ställa in flyg utan att meddela RCG. Detta kan ibland ske med kort varsel
- 3.6.6. Om flygresan ställs in av flygbolaget på grund av en oförutsägbar händelse (force majeure) debiteras ett hanteringsarvode på 595 SEK per person vid en återbetalning. Se bilaga 1.
- 3.6.7. RCG ansvarar inte för att informera resenären gällande inställda flyg

3.7. Ombokning/Avbokning (som begärs av dig)

Flygbiljetterna är enligt flygbolagets regler oftast inte omboknings- eller avbokningsbara (återbetalningsbara). Om du däremot vid bokning tecknar dig för vår tjänst Flexi Book så kan du boka om oavsett flygbolagets regler. Se sektion 6.

3.7.1. Ombokning/Ändring

Om flygbolaget tillåter ombokning tillkommer det, utöver den avgift som flygbolaget tar ut, en administrativ service avgift enligt bilaga 1.

3.7.1..1. Vid ombokning måste du som resenär kontakta RCGs kundtjänst per telefon. Ombokning måste då ske senast 24 timmar innan avresa på antingen ursprunglig bokning eller ombokning beroende på vilket som infaller först. Ombokningen är inte genomförd förrän ombokningskostnaden är betald och RCG har skickat ny biljett

3.7.1..2. Om du under bokningsprocessen tecknat dig för vår tjänst Flexi-book så kan du boka om din biljett oavsett flygbolagets regler. För våra Flexi-Book villkor, se sektion 6.4 bilaga 4.

3.8. Avbokning

3.8.1. **Vid avbokning innan** du valt fakturering eller betalt din resa utgår inga kostnader.

3.8.2. Avbokning efter att din biljett utfärdats.

Om biljett utfärdats så utgår normalt sett ingen återbetalning vid avbokning.

- Biljettutfärdande sker i samband med att din betalningen bekräftas. Omedelbart efter genomförd bokning, i enlighet med flygbolagens strikta regler är bokningen ej återbetalningsbar eller ombokningsbar OBS! Vid val av betalsätt Faktura eller Delbetalning via Klarna så blir bokningen bindande i samband med att du godkänner betalningsvillkoren även om du inte genomfört betalningsöverföringen till Klarna.se

3.8.3. Avboka utan anledning

- Om du under bokningsprocessen lägger till och köper vår tjänst Flexi Book Plus så kan du avboka utan anledning och erhålla återbetalning om 80 % av flygbiljettens pris, se sektion 6.
- För att din avbokning ska vara giltig så krävs att du noggrant följer våra avtalsvillkor för Flexibook, sektion 6.4, bilaga 4.

3.8.4. Avbeställningsskydd

- Har du tecknat dig för Avbeställningsskydd så kan du avboka din resa enligt de gällande reglerna för avbeställningsskyddet, se sektion 6.3, bilaga 3..

3.9. Överlåtelse

3.9.1. Flygbiljetter är personliga och kan inte överlåtas eller bokas om till en annan resenär

3.10. No show

3.10.1. Vid bokning av tur och retur biljetter får resenären inte avstå från utresan för att endast utnyttja returresan. Vid outnyttjad utresa kan flygbolaget annullera hela bokningen utan någon som helst återbetalning av kostnaden för bokningen.

- Resenären har ansvaret att infinna sig i tid vid incheckning.
- RCG är ej ansvarig att hjälpa resenären med att boka av retur biljetter vid utebliven utresa.
- Resenären är ansvarig att kontrollera med flygbolaget vid no show för respektive flygbolags no show policy ifall resenären avser använda returresan.

4. Förmedling av övriga tjänster

4.1. Hotellbokning

4.1.1. Hotellinformation som anges på hemsidor tillhörande RCG är angivna direkt av leverantören av hotell. Stjärngraderingar används som en helhetsbedömning av ett hotells kvalitet, service och faciliteter, enligt en internationell bedömning som kan avvika från de normer skandinaver i allmänhet är vana vid.

- Generellt ingår inte frukost i priset när resenären bokar hotell via RCGs hemsida. Information om frukost som eventuellt ingår kommer att stå på den bekräftelse som skickas till resenären per e-post.
- Eventuella ändringar, från hotellets sida, i bokningen garanterar inte rätt till ersättning eller kompensation från RCG. Om detta görs måste en skriftlig redogörelse från hotellet bevisa detta. Redogörelsen ska även innehålla namn och telefonnummer till hotellets representant. Informationen ingår sedan i en eventuell reklamationshantering mot leverantören av hotellet.
- RCG kan inte garantera rumstyperna *twin* och *double* utan det är endast önskemål.
- Bilder som presenteras på RCGs hemsida behöver inte överensstämma med det rum som bokas. De(t) rum resenären får från RCG är alltid *standardrum*, om inget annat anges.
- Resenären ansvarar själv för att ta reda på hotellets detaljerade standard.
- RCG reserverar sig för ändringar gällande faciliteter på hotellen.

4.1.2. Hotell i Nordamerika

- I Nordamerika kan trebädds- och fyrbäddsrum innebära två stycken "King Size" sängar som används av tre respektive fyra personer
- Det är resenären själv som får söka information om rummets/-ns konfiguration

4.2. Försäkring

4.2.1. RCG förmedlar reseförsäkringar i samarbete med Solid AB. Kontakt gällande försäkringen hänvisas direkt till Solid AB (www.solidab.se)

4.2.2. Villkor för försäkringarna finner ni genom att följa länkarna nedan

- Reseförsäkring Plus: <https://www.solidab.se/villkor/SOLID/SRS01.pdf>
- Reseförsäkring Komplett: <https://www.solidab.se/villkor/SOLID/SZI04.pdf>
- Bagageförsäkring: <https://www.solidab.se/villkor/lankar/SE/bagageforsakring.pdf>

5. Pass, Visum, Vaccination och försäkring

5.1. Pass och Visum

5.1.1. Resenären ansvarar för att inneha ett giltigt pass, visum och/eller resetillstånd till slutdestination.

5.1.2. Resenären ansvarar för att inneha eventuella visum vid mellanlandningar/övernattningar/flygplatsbyten.

5.1.3. För resa till vissa länder finns det särskilda bestämmelser gällande bokad returbiljett. Det är resenärens ansvar att kontrollera detta med respektive lands ambassad samt berörda flygbolag.

5.1.4. Det är viktigt att resenären kontrollera att pass, visum och transitvisum uppfyller både ländernas och flygbolagens krav.

5.1.5. RCG rekommenderar att passet alltid ska medtas på samtliga resor.

5.1.6. För alla resor till eller via USA krävs ett godkänt inresetillstånd(ESTA) och maskinläsbart pass.

- 5.1.7. Passagerare som inte uppfyller kraven för ett inresetillstånd (ESTA) ska kontakta den amerikanska ambassaden för visum.
- 5.1.8. RCG avsäger sig ansvaret att informera resenären om dessa förhållanden eller göra en ansökan åt den individuella resenären.
- 5.1.9. Det är resenärens eget ansvar att genom kontakt med den amerikanska ambassaden klargöra vad som gäller för resenären genom att klicka [här](#).
- 5.1.10. Resenären ansvarar själv för eventuella inreseförbud eller/och kostnader som uppkommer på grund av brister i ovannämnda formaliteter.

5.2. Vaccination och försäkring

- 5.2.1. Till vissa länder kan det krävas vaccination och/eller försäkringar och andra formaliteter.
- Resenären bär själv ansvaret för att ta reda på ifall sådana formaliteter krävs för resa till det land resenären planerar att besöka
 - Eventuella kostnader i samband med ovanstående betalas av resenären och ingår inte i biljettpriset.
 - Försäkring – RCG förmedlar reseförsäkringar i samarbete med Solid AB. Kontakt gällande försäkringen hänvisas direkt till Solid AB, www.solidab.se.

6. Våra egna tjänster – specia alla våra tilläggstjänster

- 6.1. Våra Service avgifter, se bilaga 1
- 6.2. Supportpaket Premium– se bilaga 2
- 6.3. Avbeställningsskydd , se bilaga 3
- 6.4. Flexibook – alla tre, se bilaga 4,
- 6.5. Secure Bag, se bilaga 5
- 6.6. Förseningsskydd, se bilaga 6
- 6.7. Konkurskydd, se bilaga 7
- 6.8. Anslutningsgaranti, se bilaga 8

7. Avgifter, Betalning och återbetalningar

7.1. Betalning/priser (sektionen om betalning till bank samt Klarna.

- 7.1.1. Våra priser som presenteras är baserade på direkta betalning med Trustly till banker samt Klarna Konto

7.2. Betalningssätt

- 7.2.1. **Betalning** RCG tar emot betalning via bankkort/kreditkort, internetbankbetalning och via faktura/delbetalning. Observera att samtliga betalningssätt är bindande när du gjort ditt val
- 7.2.2. **Internetbankbetalning** RCG tar emot betalningar till bank via Trustly.
- 7.2.3. **Kortbetalning** RCG tar emot betalningar med Visa, Mastercard och Eurocard.
- 7.2.4. **Faktura** RCG erbjuder i samarbete med Klarna betalning mot faktura. Betalningsvillkor är 14 dagar. Avtalet börjar gälla så snart beställningen är gjord och resenären klickat på "Betala". Resan är i dessa fall att anse som fullt betald och möjlighet saknas därmed för resenären att avboka resan enligt de allmänna villkoren. Dina personuppgifter behandlas då i enlighet med personuppgiftslagen. Vid köptillfället görs en kreditprövning som i vissa fall innebär att en kreditupplysning tas. Vid val av faktura som betalningsmedel tillkommer en extra avgift om 99 kr inklusive moms.
- **Villkor för Klarna Faktura**
7.2.4..1. https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/12416/sv_se/invoice/45

7.2.5. **Delbetalning** RCG erbjuder i samarbete med Klarna delbetalning upp till 36 månader. Avtalet börjar gälla så snart beställningen är gjord och resenären klickat på "Betala". Resan är i dessa fall att anse som fullt betald och möjlighet saknas därmed för resenären att avboka resan enligt de allmänna villkoren. Vid val av delbetalning måste personnummer eller organisationsnummer anges. Dina personuppgifter behandlas då i enlighet med personuppgiftslagen. Vid köptillfället görs en kreditprövning som i vissa fall innebär att en kreditupplysning tas.

- **Villkor för Klarna Faktura**

7.2.5..1. https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/12416/sv_se/invoice/45

7.2.6. **Betalning med American Express, Diners Club och Maestro kan inte genomföras**

7.3. **Betalningsbedrägerier**

7.3.1. **Betalningsbedrägerier** RCG förbehåller sig däremot rätten att:

- I undantagsfall inte acceptera utländska kreditkort samt att neka kortköp då misstanke om bedrägeri föreligger.
- Vid misstanke om brott kräva legitimering av betalning.
- Polisanmäla alla typer av korts bedrägerier

7.4. **Återbetalningar**

7.4.1. All återbetalning sker från leverantören och RCG har ingen möjlighet att påverka hanteringstiderna som kan variera mellan 4-10 veckor. Tiden kan förlängas beroende på flygbolagens hanteringstider. RCG återbetalar inte avgiften för egna tjänster specificerade enligt sektion 6, bilaga 1-8 och/eller tidigare erlagda arvoden och avgifter.

7.4.2. Avgifter vid återbetalning gäller enligt RCGs serviceavgifter , se bilaga 1.

8. **Reklamation och klagomål**

8.1. **Reklamationer – utförandet av de förmedlade resetjänster**

8.1.1. Om du inte är nöjd med utförande av köpt resetjänst bör du **påtala detta direkt på plats** med berörd Tjänsteleverantör (flyg, hotell, bil, försäkringar, etc) med vilken du avtalat om utförande av resetjänsten . Om problemet inte löses på plats rekommenderar vi att du ställer din reklamation mot berörd tjänsteleverantör snarast möjligt och senast (vid hemkomst) dock ej längre än 2 månader efter resan avslutats.

8.1.2. Yrkas ersättning för merkostnader måste kvitto för detta bifogas samt skriftlig bekräftelse på eventuell överenskommelse mellan resenären och leverantören.

8.1.3. Om resenären får någon ersättning eller kompensation direkt av leverantören förfaller normalt rätten till ersättning i efterhand.

8.2. **Reklamationer – våra egna tjänster**

8.2.1. Klagomål eller reklamation av våra egna tjänster (sektion 6) eller utfört förmedlingsuppdrag så skall reklamation ske skriftligen och mailas in senast två månader efter resan slutdatum.

9. **Kundrättigheter (vår sektion under Övrigt**

9.1. **Inställda flyg, försenade flyg**

9.1.1. Om Du reser in eller ut ur EU, eller med ett Europeiskt lufttrafikföretag, kan Du ha rätt att kräva ersättning för kostnader som Du kan hävda direkt mot det berörda flygbolaget. Om flygbolaget ställer in en resa gäller flygbolagets villkor, enligt förordning 261/2004. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>

9.2. **Operatörens (lufttrafikföretagets) ansvar och skyldigheter**

9.2.1. Förordning (EG) nr 889/2002 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32002R0889>

9.2.2. Mer information angående dina rättigheter som passagerare finner du här >> [LÄNK](https://www.transportstyrelsen.se/sv/Luftfart/Flygresenar/Passagerarnas-rattigheter/) <<
<https://www.transportstyrelsen.se/sv/Luftfart/Flygresenar/Passagerarnas-rattigheter/>

9.3. Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

- 9.3.1. Är du inte nöjd med vår hantering av Ditt ärende så har alltid rätt att vända Dig till den svenska statliga myndigheten **Allmänna reklamationsnämnden** för en opartisk bedömning av ditt ärende, vars utslag vi alltid följer. Vi ber dig alltid kontakta oss för eventuell rättelse av ditt problem innan du tar kontakt med ARN.
- 9.3.2. Är du inte nöjd med Tjänsteleverantören utförande eller hantering av ditt reklamationsärende så rekommenderar vi dig att du kontaktar ARN för en opartisk bedömning av ditt ärende.
- 9.3.3. ARN kontaktuppgifter: Allmänna reklamationsnämnden Box 174, 101 23 Stockholm. Länken till <https://www.arn.se>

10. Ansvar och skyldigheter

- 10.1. Med dessa villkor så godkänner du att vår roll och ansvar som förmedlare av resetjänster enligt villkors definitionen i sektion 1. RCG ansvarar endast för skada orsakad av vårdslöshet av RCG. Dessa villkor ska alltid följas.
- 10.2. RCG kan inte åläggas ansvar för eventuella skador som uppstår på grund av tjänsteleverantörens bristande utförande av resetjänster eller bristande efterlevnad av dessa villkor.
- 10.3. Beträffande våra egna tjänster är vi ansvariga för skador inom de begränsningar som anges i dessa villkor och i den utsträckning det medges enligt lag. RCG är inte ansvarigt för något ersättningsbelopp, skadestånd eller liknande, om RCG är förhindrad att överföra betalningen till Kunden av en händelse utanför dess rimliga kontroll, inklusive utan begränsning, strejk, lock-out, arbetstvist, handling av Gud, krig, upplopp, inbördes bråk, uppsåtlig skada, efterlevnad av en lag eller statlig order, regel, förordning eller riktning, olycka, haveri av anläggningar eller maskiner, brand, översvämning och storm.

11. Tillämplig Lag och tvistelösning

11.1. Tillämplig Lag

- 11.1.1. Sveriges lagar gäller för dessa Villkor, Fullmaktshandlingen och Avtalet mellan RCG och Kunden.
- 11.1.2. Skulle någon bestämmelse i dessa villkor vara eller bli ogiltig, olaglig eller omöjlig att verkställa, ska detta inte påverka giltigheten av de återstående bestämmelserna på något sätt
- 11.1.3. Rättigheter och skyldigheter som helt eller delvis är relaterade till alla inlämnade krav kan överföras utan begränsningar av RCG till någon enhet inom RCGs företagsgrupp och av RCG till tredje part.
- 11.1.4. Den Svenska-versionen av dessa villkor ska ha företräde i händelse av inkonsekvens med någon annan språkversion

11.2. Alternativ tvistelösning

- 11.2.1. Parterna bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet på egen hand. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se, eller av allmän domstol. En tvist kan även prövas via EU-kommissionens online plattform : <http://ec.europa.eu/odr>.

12. Dataskydd och GDPR

12.1. Dataskyddsförordningen GDPR

RCG och Odenresor tillämpar Dataskyddsförordningen 2016/679 (**GDPR** General Data Protection Regulation) som ersätter personuppgiftslagen (PUL) den 25 maj 2018. Genom att köpa en tjänst/produkt eller registrera dina personuppgifter hos oss samtycker du till att vi får behandla personuppgifterna för angivna ändamål.

Med personuppgifter avses all information om en person som lagrats i någon form. Detta innefattar namn, födelsedata, e-postadress, postadress, telefonnummer, faktura, kontoinformation samt övrig information som du lämnar om dig och dina medresenärer.

Personuppgifterna som lämnas av dig till RCG och Odenresor på hemsidan används för att säkerställa leverans av tjänst du beställt, upprätthållande av hög servicenivå, administration, erbjuda dig efterfrågade produkter samt erbjudanden om egna eller liknande produkter.

Personuppgifterna kan användas för statistik, förbättring av hemsidans innehåll samt uppdatering av våra databaser. Här kan du läsa mer om syftet med Personuppgiftsbehandling. ([GDPR](#)).

Vid bokning/köp sker samtycke till erhållande av Nyhetsbrev från RCG/Odenresor. Önskar du inte nyhetsbrev avregistrerar du dig i nyhetsbrevets övre del.

Uppgifter som rör kontoinformation i samband med betalning av våra tjänster/produkter behandlas endast för att genomföra ditt köp och lämnas endast ut till tredje part om det krävs för att genomföra eller administrera din betalning samt för debitering av bokning.

RCG och Odenresor ingår i en koncern där Resecentrum Gruppen moderbolag. RCG och Odenresor förbehåller sig rätten att fritt behandla samt överlåta uppgifterna inom koncernen. RCG och Odenresor förbehåller sig rätten att fritt överlåta uppgifterna till tredje part vid försäljning eller köp av bolag eller tillgångar eller om Resecentrum Gruppen, annat bolag inom koncernen eller tillgångar inom koncernen förvärvas av tredje part och personuppgifterna kommer att vara en av de överförda tillgångarna. Tredje parter som kan komma att erhålla uppgifterna kommer företrädesvis vara aktörer som erbjuder liknande tjänster/produkter som RCG Och Odenresor.

Uppgifterna delas med våra samarbetspartners t.ex. flygbolag samt andra medverkande som arbetar på uppdrag av RCG. För att uppfylla en rättslig skyldighet eller om så krävs enligt lag eller domstolsbeslut kan vi komma att behöva lämna uppgifter till tredje part.

- Som kund ansvarar du själv för att uppgifterna uppdateras. Här kan du läsa mer om personuppgiftsbehandling, uppdatering eller avregistrering av uppgifter. ([GDPR](#))
- <https://help.rcg.se/sv-SE/support/solutions/articles/14000086360-vanliga-fragor-om-gdpr>

12.2. Cookie Policy

Resecentrum Gruppen vill upplysa dig om att på denna plattform godtas användning av cookies. En cookie är en liten textfil som läggs på din dator av en plattform när du besöker den. I filen lagras data som din webbläsare skickar till plattformen när du besöker webbplatsen i framtiden eller när du förflyttar dig mellan sidorna inom webbplatsen. Vissa cookies är nödvändiga för att du ska kunna använda plattformen som avsett, eftersom de håller reda på information som du redan har angett. Det kan gälla flygresor du har valt, eller att du har loggat in. Andra cookies samlar in data om hur du använder webben eller gör bokningar, och dessa sammanställs för analys av hur plattformen används eller för att kunna visa dig olika annonser utifrån sådant du verkar vara intresserad av.

Cookieinställningar måste göras enskilt för varje webbläsare (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox eller Safari). Du kan vanligen hantera cookies på flera olika sätt, däribland aktivera eller inaktivera cookies helt, ta bort vissa cookies som redan är sparade i webbläsaren, blockera vissa plattformar helt från att spara cookies på din dator eller blockera cookies från tredje part (att cookies sparas på din dator av en annan plattform än den du besöker).

Använd länkarna nedan om du vill ha mer information om hantering av cookies i de vanligaste webbläsarna:

Microsoft Edge: <https://privacy.microsoft.com/sv-se/windows-10-microsoft-edge-and-privacy>

Google Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647>

Firefox: <https://support.mozilla.org/t5/Cookies-and-cache/Till%C3%A5t-eller-blockera-kakor/ta-p/9322>

Safari: <https://support.apple.com/sv-se/HT201265>

Vi ger dig också ett alternativ där du enkelt kan hantera eller ta bort cookies från ett och samma ställe.

Använd den här länken: <http://www.youronlinechoices.com/se/>.

Just vår plattform använder för närvarande olika sorters cookies:

- Tekniska cookies som är absolut nödvändiga för plattformens drift.
- Funktionella cookies som är absolut nödvändiga för att tillhandahålla de tjänster som plattformens användare efterfrågar.
- Analyscookies som ger oss möjlighet att se hur användare rör sig på plattformen och att registrera vilket innehåll användare tittar på och är intresserade av. Detta hjälper oss att förbättra den tjänst vi erbjuder genom att vi kan se till att våra användare finner den information de söker.
- Sociala cookies som behövs för sociala medier (Facebook, Google och Twitter) så att interagerandet med sociala widgetar på plattformen kan hanteras.
- Associerade cookies som samlar in information om besök på andra webbplatser som vi har samarbetsavtal med. Dessa riktar sig till annonseringsnätverk som använder dem för att visa dig anpassade annonser på andra plattformar.
- Beteende- och annonseringscookies som samlar in information om vad du föredrar och väljer på plattformen. Dessa riktar sig till annonseringsnätverk som använder dem för att visa dig anpassade annonser på andra plattformar.

Om du vill ha mer information, eller lämna dina synpunkter på användningen av cookies på vår plattform, kan du kontakta oss via email: online@rcg.se

Våra Bilagor

- 13. Bilaga 1 – Våra service avgifter
- 14. Bilaga 2 – RCG Supportpaket
- 15. Bilaga 3 – Avbeställningsskydd
- 16. Bilaga 4 – Flexi Book, Flexi Book Plus, Flexi Book Premium
- 17. Bilaga 5 – Secure Bag
- 18. Bilaga 6 – Service avtal RCG Förseningsskydd
- 19. Bilaga 7 – RCG Konkurskydd
- 20. Bilaga 8 – Anslutningsgaranti

Bilaga 1 – Våra avgifter

Våra serviceavgifter

Service	Pris
Ändring av utställda dokument ¹ , t.ex. ombokning, felstavat namn eller liknande	595:- till 795:- per person ⁷
Ändringar i Secure Flight Passenger Data till USA ²	595:- per person
Ändring av hotell 10 dagar innan incheckning	299:- per bokning
Servicepaket	399:- per bokning (retroaktivt)
Expressbrev (utskrivna elektroniska biljetter)	299:- per brev
Administrationskostnad vid en eventuell ⁴ återbetalning ^{5,6}	595:- till 795:- per person ⁷

¹ Gäller endast om flygbolaget tillåter ändringen.

² Gäller endast uppdatering av samtliga förnamn.

³ Specialmat kan endast beställas till långflygningar.

⁴ Observera att flygbolagens regler är vanligtvis mycket stränga dvs ingen återbetalning kan göras.

⁵ De flesta flygbolagen återbetalar inte bränsletillägget som utgör den största delen av skatter och avgifter.

⁶ Administration och andra tilläggstjänster återbetalas ej vid en eventuell återbetalning.

⁷ Flygbolagets avgifter tillkommer.

<https://help.rcg.se/sv-SE/support/solutions/articles/14000059084-hur-mycket-kostar-servicen->

Bilaga 2 – Supportpaket Premium

Supportpaket premium

Servicepaketet är en tjänst vi erbjuder våra kunder i samband med bokningstillfället. Det är även möjligt att teckna servicepaketet i efterhand mot en avgift på 399 SEK per bokning.

Detta ingår i Supportpaket Premium:

Önskemål gällande sittplatser hos flygbolaget (på de resor där det är möjligt)

Framföra önskemål om specialmat till flygbolaget där mat ingår

Hjälpa dig kontrollera möjligheter för av-/ombokning av er resa.

Registrera bonuskort.

Hitta bästa möjliga alternativ när flygbolaget ändrar sina tider.

Boka specialbagage (Se specialbagage)

Bilaga 3

Villkor för avbeställningsskydd

Ändrad den: Mån, 10 Maj, 2021 vid 5:10 E.M.

Dessa villkor för avbeställningsskydd är giltigt från och med den 1 december 2017. Tidigare villkor för avbeställningsskydd finns att ladda ner som pdf - se längre ned på sidan.

För vem gäller avbeställningsskyddet?

Avbeställningsskyddet gäller för avbeställningsskyddstagaren. Samtliga personer som avbokar ska stå angivna på fakturan vid köp.

För vad gäller avbeställningsskyddet?

Avbeställningsskyddet gäller för researrangemang som finns på samma faktura som premien för avbeställningsskyddet.

Omfattning

Avbeställningsskyddet gäller vid köp av researrangemang som bokas genom Researrangören eller resetjänst där Researrangören är ansvarig resebyrå. Högsta ersättning är 10 000 SEK per person.

Avbokning skall ske minst **12 timmar** innan avresa.

Avbeställningsskyddet träder i kraft vid bokningstillfället och upphör att gälla när resan påbörjas. Vid avbokningar utanför våra telefontider skall samtliga parter kontaktas direkt (flygbolag, hotell samt hyrbilsleverantör).

Vid avbokning med avbeställningsskydd samt giltigt läkarintyg återbetalas hela kostnaden av flygbiljetterna mot en administrationsavgift på:

395 SEK per biljett för resor inom Europa.

595 SEK per biljett för resor utanför Europa.

Förbrukningskostnader såsom ombokningsbar biljett, bagage, avbeställningsskydd, konkursskydd, webbrabatter etc. återbetalas ej.

Samtliga resenärer i bokningen måste ha tecknat avbeställningsskydd för att kunna återropa detta vid avbokning.

Ersättning kan ske vid:

- Dödsfall som drabbar avbeställningsskyddstagaren, nära anhörig* eller medresenär i samma bokning.
- Akut sjukdom eller olycksfall som drabbar avbeställningsskyddstagaren, din medresenär i samma bokning eller nära anhörig, som enligt intyg från ojävig behandlande läkare, avråds från att utföra planerad resa.
- Oförutsedd händelse inträffar som förorsakar väsentlig skada i det avbeställningsskyddstagares permanenta bostad i Norden.**

Avbeställningsskyddet omfattas inte av:

- Sjukdom, olycksfall eller skada som är diagnostiserad vid tecknandet av avbeställningsskyddet.
- Kroniska sjukdomar/infektionstillstånd om inte personen har varit helt symptomfri/besvärsfri sex månader innan bokningstillfället.
- Komplikationer till följd av självvalda ingrepp och/eller behandlingar som t.ex. skönhetsoperationer eller andra kosmetiska ingrepp.
- Psykisk ohälsa.
- Ingrepp eller behandlingar som har varit inplanerade vid tecknandet av avbeställningsskyddet.

- Sjukdomar, olycksfall eller skada som uppkommit genom missbruk av alkohol, läkemedel, sömnmedel, berusningsmedel eller narkotika.
- Ersättningar som kan erhållas från andra parter dvs andra avbeställningsskydd eller försäkringar.
- Uteblivet syfte av resan.
- Fobi för flygresor (flygrädsla).
- Sjukdom, olycksfall eller annan följdverkan orsakad av graviditet eller barnafödelse.
- Vid graviditet inom tredje trimestern, den 27:e veckan av graviditeten.
- Kostnader som uppkommit till följd av att avbeställningsskyddstagaren dröjt med avbeställningen av researrangemanget.
- Tilläggsarrangemang till resan som inte finns med på bekräftelsen.
- Om avbeställningsskyddstagare inte infinner sig i tid till resan eller innehar felaktiga dokument som innebär att avbeställningsskyddstagare ej kan/får resa.

Vad begärs av avbeställningsskyddstagaren?

- Avbeställningsskyddet gäller endast tillsammans med Resecentrumgruppens eget läkarintyg (se PDF längst ned på sidan) och skickas till oss senast fjorton arbetsdagar efter avbokning.
- Läkarintyget ska vara ifyllt av behandlande ojävig läkare ansluten till försäkringskassan och vara styrkt med läkarens namn, kontaktuppgifter samt stämpel. Om stämpel ej finns att tillgå skall en kopia av läkarens legitimation bifogas.

Av läkarintyget ska även följande information framgå/bifogas:

- Undersökningsdatum.
 - Undersökningsresultat.
 - Diagnos.
 - Att sjukdomen/olycksfallet är akut och förhindrar resa.
 - Intyg/underlag i original som kan vara av betydelse för bedömning av skadeärendet.
- Av läkarintyget ska framgå att läkaren uttryckligen avråder från resa på grund av sjukdom/olycksfall.
Läkarintyget ska vara utskrivet av oberoende part för att läkarintyget ska vara giltigt.
Resecentrumgruppens läkarintyg ska användas och fyllas i av läkaren, andra typer av intyg accepteras ej.

Force Majeure

Avbeställningsskyddsgivaren är ej ansvarig för förlust eller skada som har samband med atomkärnreaktion, krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution, uppror eller åtgärd av makthavare som obehörigen tagit makten eller förstörelse genom myndighetsingripande, strejk, lockout, blockad samt naturkatastrofer.

* I detta sammanhang avses nära anhörig avbeställningstagarens maka, make, barn, barnbarn, syskon, föräldrar, far-, mor- och svärföräldrar eller person med vilket avbeställningsskyddstagare sammanbor med under äktenskapsliknande förhållande vilket måste styrkas med släktutredning från skatteverket eller likvärdig myndighet och endast på svenska eller engelska språket.

*** Skador i bostaden måste kunna styrkas med en polisrapport eller hemförsäkringens skaderapport.

Bilaga 4 Flexi Book, Flexi Book Plus, Flexi Book Premium

Ändrad den: Ons, 11 aug., 2021 vid 4:39 E.M.

RCG Flexi Book – (AFB)

Flygbiljetterna är enligt flygbolagets regler oftast inte omboknings- eller återbetalningsbara.

Om du däremot vid bokning tecknar dig för vår tjänst **Flexi Book – (AFB)** så kan du boka om oavsett flygbolagets regler enligt villkoren i denna sektion.

Flexi Book – (AFB) är RCGs egen tjänsteprodukt där vi förmedlar ett uppdaterat transport avtal mellan dig och flygbolaget. Det innebär att all ombokning med produkten **AFB - ombokningsbar biljett** måste ske via vår kundtjänst.

Tjänsten är personlig och kan ej överlåtas.

Vår produkt erbjuds endast på flygbokningar och tillåter dig att ändra datum på ut- eller hemresa samt få hjälp med fri ombokning av din flygbiljett oavsett flygbolagets regler, utan att behöva betala våra ombokningsavgifter och/eller flygbolagsavgifter enligt villkor och avgränsningar i sektion nedan.

Allmänna villkor – Flexi Book

Tjänsten måste tecknas och betalas samtidigt som resan bokas och kan inte läggas till i efterhand.

Vid ombokning måste resenären kontakta RCGs kundtjänst per telefon. Ombokning skall ske under våra öppettider och minst 24 timmar innan den ursprungliga avresan. Vid ombokning skall resan vara slutförd inom ett år från det ursprungliga bokningstillfället.

Ingen ombokning är slutförd förrän RCG har bekräftat den via e-post.

RCG ansvarar inte för uteblivna ombokningar för att resenären inte har kommit i kontakt med vår kundtjänst.

Produkten Flexi Book - ombokningsbar biljett tillåter ombokning av flygresan i mån av plats inom samma prisnivå. Om det inte finns plats inom samma prisnivå som den ursprungliga biljetten och ändringen går att göra mot ett dyrare pris står resenären själv för denna mellanskillnad samt ev. extra avgifter i samband med ombokningen.

Ombokningen kan endast ske med samma flygbolag som skulle ha utfört den ursprungliga transporten.

Villkorsavgränsningar AFB - (AFB)

- Gäller enbart för flygbokningar
- Kan ej läggas till i efterhand.
- Det går inte att ändra destination, varken på ut- eller hemresan.
- Tjänsten tillåter ej namnändringar eller namnkorrigeringar.
- Vid ombokning ansvarar ej RCG för eventuella tilläggstjänster som kan ha tecknats direkt med flygbolaget.
- Det är endast tillåtet att boka om biljetten en gång sedan anses tjänsten som förbrukad.
- Det är ej tillåtet att boka om biljetten med en så kallad "stop over".
- Flygsträckorna måste användas i den ordning som bokades ursprungligen.
- Denna tjänst är personlig och kan inte överlåtas.
- Det är inte tillåtet att uppgradera biljetten till en högre prisnivå på samma avgång.
- Vid ombokning måste resan vara avslutad inom ett år från bokningstillfället.
- RCG reserverar sig mot att flygen kan vara fullbokade vilket innebär att ombokning därav inte är möjlig.
- Om ändringen medför att någon resenär inte längre har rätt till specialpris (t ex spädbarn) betalar resenären mellanskillnaden för den nya biljetten.
- Vid avbokning återbetalas ej produkten ombokningsbar biljett
- RCG ansvarar inte för information gällande visum om resan förlängs.

Flexi Book Plus Flexi Book Plus (AFB+) - Avboka utan anledning

Flygbiljetter är oftast inte återbetalningsbara. Med vår tjänst **Flexi Book Plus (AFB+)** så kan du dock **erhålla en avbokningsgaranti** från oss som garanterar dig återbetalning upp till 80 % av din(a) flygbiljett (er).

Om Du under bokningsprocessen lägger till och köper vår tjänst **Flexi Book Plus (AFB)** - Avboka utan anledning, så kan Du efter bokningstillfället kontakta oss för att avboka din bokning, oavsett anledning och i stället erhålla återbetalning om 80% av flygbiljettens pris. **Villkoren för vår tjänst Flexi Book Plus (AFB+) framgår i nedan sektioner.**

Eftersom FB+ (avboka utan anledning) är vår egen tjänst (så kan du inte utnyttja denna tjänst genom att kontakta Tjänsteleverantören direkt) måste alla avbokningar för utnyttjande av tjänsten FB+, **göras via vår kundtjänst.** Vi debiterar inga administrativa avgifter i händelse av en frivillig avbokning med **Flexi Book Plus (AFB+) - Avboka utan anledning**

Allmänna villkor för tjänsten Flexi Book Plus (AFB+)

Alla avbokningar måste göras i enlighet med nedan villkor och vara oss tillhanda senast **24 timmar** före den ursprungliga flygbiljettens avgångstid.

- Vår produkt **AFB+** ger dig en rätt att erhålla 80% av värdet på den avbokade flygbiljetten, inklusive skatter men exklusive kostnaden för vår **AFB+ tjänst** samt ytterligare tilläggstjänster (t.ex. extra bagage, val av sittplats etc.). Om bokningen tidigare har varit föremål för ändringar som inneburit en höjning av flygbiljettens pris (t.ex. frivillig datumändring, namnbyte, tillägg av bagage etc.) **beräknas värdet på den ursprungliga flygbiljetten, utan ändringar.** Vid utnyttjande av FB+ kan dock värdet aldrig överstiga 25.000 SEK per person eller 50.000 SEK per bokning oavsett värdet på flygbiljetterna.
- Du har alltid rätt att avboka din flygbiljett och erhålla utbetalning oavsett anledning. Avbokning kan också begäras för en enskild passagerare i bokningen, i detta fall beräknas återbetalningsvärdet i proportion till antalet passagerare som avbokat. Avbokning kan inte göras för enskilda resesträckor i en flygbiljett.
- Genom att utnyttja **FB+** och avboka din bokning/en flygbiljett avstår Du och dina medresenärer från alla rättigheter till resedokumentet som Vi har förmedlat åt Tjänsteleverantören. Genom att köpa tjänsten **AFB+** accepterar Du att Vi efter din anmälan om avbokning enligt villkoren automatiskt förvärvar alla rättigheter till flygbiljetten och bokningen samt rätten att använda dessa rättigheter gentemot Tjänsteleverantören.
- **FB+** kan inte utnyttjas (i dessa fall återbetalas inte kostnaden för AFB+-tjänsten) om Tjänsteleverantören inte kan tillhandahålla Resetjänsten då de har försatts i konkurs eller på annat sätt har pausat eller lagt ner sin verksamhet.
- **Om Du vill utnyttja AFB+ måste Du kontakta RCGs kundtjänst per telefon. Avbokning skall ske under våra öppettider och minst 24 timmar innan den ursprungliga avresan.**

Flexi Book Premium Ändrad den: Ons, 18 aug., 2021 vid 3:40 E.M.

Flexi Book Premium (AFBP)

Flygbiljetterna är enligt flygbolagets regler oftast inte omboknings- eller återbetalningsbara.

Om du däremot vid bokning tecknar dig för vår tjänst Flexi Book Premium (AFBP) så har du full flexibilitet och återbetalningsgaranti. Du kan välja på att boka om oavsett flygbolagets regler eller avboka utan anledning och erhålla återbetalning om 80 % av flygbiljettens ursprungliga värde vid bokning, enligt villkoren nedan.

Vår tjänst Flexi Book Premium (AFBP) ger dig två produkter samlad i ett rabatterat tjänstepaket. Här kort sammanfattade. I nedan länkar fullständig beskrivning.

• **Flexi Book – Ombokningsbar biljett (AFB)** som gör att du

- o kan boka om gratis
- o kan ändra datum på utresa och hemresa
- o slipper ombokningsavgifter
- o Det är endast tillåtet att boka om biljetten en gång sedan anses tjänsten som förbrukad.

Här kan du läsa mer om vår tjänst. Flexi Book – Ombokningsbar biljett (AFB) och villkor – [Länk](#)

• **Flexi Book Plus '-Avboka utan anledning - inget krångel***

- o För dig som vill kunna avboka utan anledning
- o Avbokning ske senast +24 timmar innan avresa,
- o Du slipper krångel med Voucher - vi återbetala i reda pengar till dig.
- o Återbetalning sker med 80 % av den rena flygbiljettens värde.

Här kan du läsa mer om vår tjänst, **Flexi Book Plus (AFB+) - Avboka utan anledning (avbokningsgaranti)** - [Länk](#)

Bilaga 5 - SERVICE AVTAL SECUREBAG

Ändrad den: Fre, 16 sep., 2022 vid 11:35 F.M.

SERVICE AVTAL

Detta Serviceavtal ("Serviceavtalet") gäller från och med datumet för köpet av den bagagespårningstjänstprodukt som erbjuds av Resecentrum i Stockholm AB, även kallad RCG ("Leverantören") av, eller på uppdrag av, flygpassageraren ("Passagerare"). Leverantör och Passagerare kallas härnäst gemensamt för "Parterna". Parterna är överens om följande:

1. SERVICE AVTAL

Bagagespårningstjänsten som erbjuds av leverantören omfattar hämtning av incheckat bagage som inte har lastats på de flygningar som passageraren har tagit, eller som har blivit felriktad till en annan destination än din flygnings slutpunktsdestination, som rapporterats av flygbolaget ("Felhanterat bagage"), vilket innebär en servicegaranti som inkluderar ersättning för eventuellt Felhanterat bagage som inte finns inom en bestämd tidsperiod. Denna bestämda tidsperiod ska vara 96 timmar från tidpunkten för passagerarens flyglandning, då bagaget inte anlände med passageraren, som planerat och rapporterat av flygbolaget. Delarna av tjänsten är följande:

(a) Hämtning av bagage

Som en del av bagagehämtningstjänsten ska leverantören aktivt samarbeta med passagerare, flygbolag och andra resurser för att lokalisera och påskynda återlämnandet av passagerarens felaktigt hanterade bagage inom 96 timmar efter flygplanets faktiska ankomsttid till passagerarens slutdestination (nedan kallad "tjänsten" Period"). Passageraren förstår att RCG SecureBag är en internetbaserad tjänst. All korrespondens som har att göra med rapporter om felaktigt hanterat bagage eller något som rör RCG-tjänsten görs endast med leverantören via leverantörens online webb-formulär och därefter via leverantörens online webb-formulär och därefter via e-post. Passagerare och kunder kommer fortfarande att vara skyldiga att följa villkoren i detta serviceavtal, även utan tillräcklig tillgång till internet eller e-post.

Varje köpt tjänst kommer endast att gälla flygningar listade i flygbolagets bekräftelsenummer som tjänsten har köpts för. Om flera flyg bokas separat och listas under separata bekräftelsenummer, måste separata serviceavtal köpas för varje flygbolagsbekräftelsenummer. Resebyråer kan köpa tjänsten under ett "PNR"-nummer som dikteras av deras GDS. Onlineresebyråer kan erbjuda produkten för flygbiljetter tur och retur köpta på deras webbplats, även om biljetten tur och retur omfattar flera flygbolagsbekräftelsenummer. Reseförsäkringsbolag kan lägga till vår produkt till sina erbjudanden och produkten kommer att täcka passageraren under samma datumintervall som den köpta reseförsäkringen, oavsett hur många flyg som tas inom det datumintervallet.

(b) Betalningsgaranti – Secure Bag

Om tjänsten för hämtning av bagage inte lyckas och passagerarens felaktigt hanterade bagage inte returneras, enligt dessa villkor, inom tjänsteperioden, ska leverantören betala passageraren i enlighet med garantin för Secure Bag (bagagespårningstjänsten).

(c) Begränsning av ansvar – Secure Bag

2000 kr per bagage

Ersättning för Secure Bag - garantin är begränsad till två (2) ej levererade väskor per passagerare. För att vara berättigad till Bagagespårningstjänsterna och utbetalning av ersättning enligt Betalningsgaranti - Secure Bag måste följande vara uppfyllt enligt sektion 2 i detta serviceavtal.

2.PASSAGERARENS ANSVAR OCH ÅTAGANDEN

2.1 Betalning av serviceavtalsavgiften av passageraren ska utgöra ett fullständigt godkännande av passageraren av villkoren i detta serviceavtal

2.2 All information som tillhandahålls till leverantören för köp av produkten för bagagespårningstjänsten, eller när du lämnar in en rapport om felaktigt hanterat bagage ("MBR"), måste vara korrekt och sanningsenlig. Felaktig inmatning av information vid köp av produkten, inklusive felaktiga passagerarnamn, felaktiga flygbolagsval och felaktiga flygbolagsbekräftelsenummer (E-biljettnummer eller biljettnummer utfärdat av en resebyrå som sålde passageraren sin flygbiljett, kvalificeras inte som flygbolag bekräftelsenummer. Ett flygbolags bekräftelsenummer måste utfärdas av flygbolaget självt, och endast flygningar listade under flygbolagets bekräftelsenummer utfärdat av flygbolaget som biljetten köptes för kommer att kvalificera sig för bagagehämtning eller RCG SecureBag betalnings-garanti i händelse av av en förlorad väska.), kommer att ogiltigförklara Serviceavtalet och Passageraren kommer inte att vara berättigad till några tjänster för hämtning av bagage eller RCG SecureBag garanti-betalning enligt detta Serviceavtal. All information som ges till leverantören vid rapportering av felaktigt hanterat bagage kommer att användas för att bearbeta rapporter om felaktigt hanterat bagage, inklusive flygbolagets ankomsttider. Om en passagerare anger fel e-postadress som en del av rapporten om felaktigt hanterat bagage, kommer leverantören inte att hållas ansvarig för passagerarens oförmåga att svara på eller följa villkoren i detta serviceavtal

2.3 Om leverantören informerar passageraren, via e-post, om felaktig information som lämnats i passagerarens rapport om felaktigt hanterat bagage, har passageraren 12 timmar på sig att korrigera informationen. All felaktig information som inte korrigerats av passageraren inom 12 timmar efter att ha blivit informerad kommer att ogiltigförklara serviceavtalet och rapporten om felaktigt hanterat bagage, och Passageraren kommer inte att vara berättigad till bagagehämtning eller RCG SecureBag garanti-betalning.

2.4 Passagerare måste köpa bagagespårningstjänsten före flygplanets första avgångstid. Passagerare måste köpa bagagespårningstjänsten före alla flygningar inom sin ut- eller inresa. Passagerare får inte köpa tjänsten när de befinner sig mellan etappen av en resa (dvs. mellan anslutningsflyg). Alla flygningar inom en passagerares resplan, eller som en passagerare har tagit för att anlända till sin destination, och alla flygningar som en passagerares väska är märkta för av något flygbolags bagageetikettsystem under sin resa till sin slutdestination, måste täckas med RCG SecureBag-tjänst för att kvalificera sig för tjänster för hämtning av bagage eller RCG SecureBag-garanti-betalning i händelse av försvunnet bagage. Om någon del av en passagerares resa för att anlända till sin destination, eller om passagerarnas väskor är märkta för flygningar under något flygbolags bagageetikettsystem, som inte täcks av ett RCG SecureBag Service Agreement, kommer resultera i att diskvalificera passageraren från bagagehämtning eller RCG SecureBag betalnings-garanti i händelse av en borttappad väska, även i de fall där tjänsten har köpts för alla andra flyg och sträckor inom den totala resan. När en rapport om felaktigt hanterat bagage har lämnats in för en väska, får passagerare inte köpa ytterligare tjänster för ytterligare flyg som har något att göra med väskan som rapporterats under den aktiva MBR. Eventuella ändringar av leveransadressen som kräver en extra flygning, som kräver en tilläggstjänst, får inte köpas efter att en rapport om felaktigt hanterat bagage har lämnats in. Ändringar av passagerarens leveransadress för en felaktigt hanterad väska som redan har rapporterats till leverantör som inte redan har en tilläggstjänst kopplad till den extra flygningen, diskvalificerar passageraren från berättigande till bagagehämtning eller RCG SecureBag garanti-betalning.

2.5 Passageraren erkänner att Leverantören har rätt att avslå alla försök att köpa bagagespårningstjänsten och kan säga upp alla Serviceavtal (inklusive återlämnande av

Serviceavtalsavgiften till Passageraren) när som helst innan en rapport om felaktigt hanterat bagage lämnas in av passageraren

2.6 Passageraren måste omedelbart, inom Serviceperioden, rapportera ett anspråk till flygbolaget (i den form som krävs av flygbolagets regler) om att passagerarens bagage har blivit felaktigt hanterat eller ej levererat innan han rapporterar sitt felaktigt hanterade bagage till leverantören

2.7 Passageraren måste få en bekräftelse från flygbolaget på anspråket på felaktigt hanterat bagage, Bekräftelserapporten från flygbolaget måste inkludera en unik identifierare för deras anspråk på förlorat bagage från flygbolaget (ofta kallat fillokalisering, referens eller spårningsnummer). RCG SecureBag kommer inte att hämta unika identifieringsnummer (filreferens, lokaliseringsnummer eller spårningsnummer) från flygbolaget för kundens räkning. Det är passagerarens ansvar att samla in denna information från flygbolaget när de lämnar in sitt borttappade bagage krav till flygbolaget. Rapporter om felaktigt hanterat bagage som inte innehåller unika identifieringsnummer kommer inte att behandlas, och passagerare kommer inte att vara berättigad till några tjänster för hämtning av bagage och betalningar enligt detta serviceavtal.

2.8 Passageraren måste sedan rapportera anspråket på felaktigt hanterat bagage till leverantören, med hjälp av de rapporteringsmetoder som förklaras i sektion 2.11 i detta avtal, inklusive den unika identifieraren som utfärdats av flygbolaget för sitt förlorade bagage ("filreferensnummer") och för varje väska ("bagageetikettnummer") och all nödvändig information, inom 24 timmar efter flygplanets faktiska ankomsttid för att rapporten om felaktigt hanterat bagage ska behandlas. Alla rapporter om felaktigt hanterat bagage som rapporteras till RCG efter utgången av 24-timmarsdeadlinen från flygplanets faktiska ankomsttid kommer att nekas, oavsett omständigheterna och skälen, och dessa passagerare kommer inte att kvalificera sig för bagagehämtning eller för RCG SecureBag betalningsgaranti.

2.9 För att slutföra inlämnandet av rapporten om felaktigt hanterat bagage måste alla passagerare skicka **in en kopia av rapporten**, som lämnats till passageraren från flygbolaget när de lämnade in sin ansökan om förlorat bagage, **till RCG inom 24 timmar efter passagerarens flyglandning**, för att passageraren ska kvalificera sig för bagagehämtning eller RCG SecureBag betalningsgaranti. **Om denna dokumentation, som tillhandahålls passageraren av flygbolaget, inte skickas till RCG inom 24 timmar efter passagerarens flyglandning, kommer deras rapportering om felaktigt bagage med RCG att omedelbart nekas vid utgången av 24-timmarsdeadline, och passageraren kommer då inte att kvalificera sig för tjänster för hämtning av bagage eller RCG SecureBag betalningsgaranti.**

Missing Bag Rapporten erhållen från flygbolaget måste passageraren ladda upp via leverantörens online webb-formulär. I webb-formuläret ska passageraren även ange det **bokningsnummer**, som tillhandahölls av RCG vid köpet(eller kvittonummer från OTA)Se sektion 2.11. Stödjande flygbolagsdokumentation som skickas in på något annat sätt än enligt anvisningarna här kommer inte att betraktas som en giltig inlämning och kommer inte att beaktas med hänsyn till någon rapportering om felaktigt hanterat bagage med RCG. Alla rapporter som inte har medföljande dokumentation som lämnats in på det sätt som beskrivs i detta avsnitt kommer att nekas vid utgången av 24-timmarsdeadline från det att passagerarens flyg landade och passageraren kommer inte att kvalificera sig för bagagehämtning eller RCG SecureBag betalningsgaranti

2.10 Alla väskor kommer att betraktas som återlämnade till passageraren, och detta serviceavtal kommer att anses uppfyllt, enligt villkoren i RCG Securebag Service Agreement, när väskan, enligt flygbolagets system för förlorat bagage, anländer till flygplatsen i protokoll med passagerarens förlorat bagage hos flygbolaget.

2.11 Passageraren måste rapportera anspråket på felaktigt hanterat bagage till leverantören via mail eller rapportering online via webb-formulär

2.11.1 Länk till [webb-formulär](#) [Länk](#)

Alla rapporter om felaktigt hanterat bagage måste skickas till RCG Securebag inom 24 timmar efter passagerarens flyglandning för att kvalificera sig för tjänster.

2.12 Passageraren godkänner härmed uttryckligen Leverantören att agera å Passagerarens vägnar vid tillhandahållandet av Bagagehämtningstjänsten, inklusive all direkt kommunikation med flygbolaget, och samtycker till att omedelbart tillhandahålla alla nödvändiga skriftliga eller andra bekräftelser av denna auktoritet. Passageraren ger full tillåtelse till vilket flygbolag som helst att lämna ut all personlig information och bagage-/flyginformation till leverantören å passagerarens vägnar.

2.13 Om en rapport om felaktigt hanterat bagage har stängts eller nekats av någon anledning, och passageraren anser att stängningen av sin Missing Bag Report [MBR] är felaktig, har passageraren 12 timmar på sig att informera RCG om att ärendet felaktigt hanterat. 12 timmars perioden räknas från mottagandet av e-postmeddelandet om stängning eller avslag. Passageraren får endast informera RCG om detta fel genom att maila leverantören på service@rcg.se och ange sitt MBR-nummer i ämnesraden. Eventuella felmeddelanden som tas emot efter denna 12-timmarsperiod, eller rapporteras med någon annan metod, kommer inte att accepteras, och MBR-filen kommer inte att öppnas igen, och passageraren kommer inte att kvalificera sig för bagagehämtning eller vår tillfredsställande garanterade betalning, oavsett omständigheterna. Om leverantören accepterar felet och MBR-filen öppnas igen, kommer leverantören att ha ytterligare 72 timmar på sig från det att de ursprungliga 96 timmarna avslutats från det att passagerarens flyg landade, även kallat serviceperioden, för att lokalisera passagerarens bagage. Allt bagage som är associerat med en rapport om felaktigt hanterat bagage som har öppnats igen av någon anledning kommer att betraktas som "återlämnat" till passageraren, enligt villkoren i detta serviceavtal givet eller så snart bagaget har tagits emot på flygplatsen med hjälp av flygbolagets avdelning för anspråk på förlorat bagage. Passageraren kommer då inte längre att kvalificera sig för bagagehämtning eller RCG SecureBag betalnings-garanti

3. YTTERLIGARE VILLKOR

3.1 Detta serviceavtal gäller endast för felaktigt hanterat bagage. Allt felaktigt hanterat bagage måste ha fått ett "tagnummer" av flygbolaget vid bagageincheckning på flygplatsen. Alla väskor utan etikettnummer kommer inte att utgöra felaktiga väskor enligt villkoren i detta serviceavtal

3.2 Detta serviceavtal omfattar inte passagerares krav för bagage som har returnerats inom serviceperioden, oavsett bagagets skick eller dess innehåll

3.3 Detta serviceavtal täcker inte någon stöld eller skada av bagage eller dess innehåll vid något tillfälle, inklusive efter att bagaget har återlämnats till passageraren. Alla flygbolagsanspråk på förlorat bagage som inkluderar någon annan form av resor än flygresor inom de listade segmenten på passagerarens resa kommer att ogiltigförklara serviceavtalet, och passageraren kommer inte att kvalificera sig för bagagehämtning eller RCG SecureBag betalnings-garanti

3.4 Leverantören kan säga upp detta Serviceavtal, och Leverantören ska inte ha några skyldigheter gentemot Passagerare eller någon som helst tredje part, efter en bedrägerirapport eller utredning från flygbolaget eller Leverantören relaterad till eventuella anspråk på förlorat bagage eller Rapport om felaktigt hanterat bagage. Och Leverantören kan lämna in sådana bedrägerianspråk till lämpliga utredande myndigheter.

3.5 Detta serviceavtal innehåller genom hänvisning alla instruktioner som har att göra med rapporter om felaktigt hanterat bagage eller bagageservicefunktioner som publiceras på leverantörens webbplats, inklusive de regelbundna uppdateringarna

3.6 Detta serviceavtal, inklusive alla skyldigheter för leverantören, upphör när bagaget levereras av flygbolaget vid flygningens slutpunkt eller när passageraren tar emot bagaget direkt vid flygningens slutpunkt eller från flygbolaget eller dess representant efter att en reklamation har gjorts, gjorda och inom Serviceperioden.

3.7 Återlämnande väskor som levereras inom serviceperioden till destinationen som passageraren tillhandahåller flygbolaget kommer att anses vara returnerade till passageraren i enlighet med detta serviceavtal.

3.8 Om passageraren anger för flygbolaget eller leverantören att de kommer att hämta den belägna väskan från flygbolaget på flygplatsen, istället för att få väskan levererad till passageraren, när som helst under tjänsteperioden, kommer väskan att anses levererad och returneras till Passageraren i enlighet med detta Serviceavtal vid ankomsten av väskan till flygplatsen som registrerats med flygbolagets förlorade bagage avdelning.

3.9 Ersättning för Secure Bag - garantin är begränsad till två (2) ej levererade väskor per passagerare

3.10 Passagerare är inte berättigad till flera ersättningar enligt RCG SecureBag garanti betalning Ansvarsgräns för samma felaktigt hanterade bagage, även om flera serviceavtal köps

3.11 Om Passageraren har underlåtit att betala Serviceavtalsavgiften, eller Leverantören har avvisat eller sagt upp Serviceavtalet, ska Serviceavtalet inte ha någon kraft eller effekt och Leverantören ska inte ha några skyldigheter gentemot Passageraren eller någon tredje part överhuvudtaget. Denna bestämmelse gäller i det fall att kreditkortsavgiften för ett visst serviceavtal har bestridits

3.12 Property Irregularity Reports (PIR) utfärdade av en flygplats (dvs. flygplatskontor för borttappad bagage eller något annat flygplatskontor) eller Baggage Irregularity Reports (BIR) eller formulär för förlorat bagage utfärdade av flygbolaget på flygplatsen: Passagerare är inte berättigad till några betalningar från RCG SecureBag enligt detta Serviceavtal för erkännanden av flygbolagsanspråk som utfärdas som antingen en PIR av flygplatsen eller BIR eller formulär för förlorat bagage av flygplatsen, såvida inte flygbolaget utfärdar en separat betalning (kompensation) för det felaktigt hanterade bagaget. Endast i det fall att flygbolaget har lämnat separat kompensation för passagerarens förlorade bagage, kommer leverantören att betala betalningen för servicegarantin för felaktigt hanterat bagage som inte returneras inom tjänsteperioden. Om flygbolaget inte utfärdar en separat kompensation har leverantören ingen betalningsskyldighet. Bevis på betalning från flygbolaget för det felaktigt hanterade bagaget kommer att krävas. Denna kompensation som tillhandahålls passageraren av flygbolaget måste dokumenteras av flygbolaget som tillhandahåller kompensationen och måste vara för en väska som förblir förlorad, som dokumenterats av flygbolaget. Flygbolag som erbjuder passagerare "nödvändighetsavgifter" eller ersättning för utgifter som uppstått när väskan saknades kommer inte att kvalificeras som kompensation, och passageraren kommer inte att vara berättigad till RCG SecureBag garantibetalning.

3.13 Leverantören ska inte hållas ansvarig för förseningar på grund av omständigheter utanför dess kontroll. Detta inkluderar, men inte begränsat till, alla väskor som inte kan lastas på ett flyg på grund av säkerhetsproblem (inklusive men inte begränsat till farligt gods som finns i väskan och/eller väskan som hålls uppe av tullen av någon anledning). Dessutom, när det gäller leveransmisslyckanden från tredje parts transportörer som försöker leverera det hämtade bagaget till Passageraren, eller varje misslyckande från Passageraren att vidta rimliga ansträngningar för att ta emot det hämtade bagaget inom tjänsteperioden eller hjälpa leverantören på något sätt som begärs av leverantören inom tjänsteperioden. Detta inkluderar förfrågningar från leverantören om beskrivning av bagage, innehållsförteckningar i passagerarens bagage, eller eventuella identifierande etiketter eller märken som placerats på bagage av passagerare. Alla förfrågningar av detta slag måste besvaras av

passageraren inom 12 timmar efter begäran från leverantören. Alla förfrågningar som inte besvaras inom 12 timmar efter att begäran gjordes av leverantören kommer att ogiltigförklara rapporten om felaktigt hanterat bagage och passagerare kommer inte längre att vara berättigad till bagagehämtning eller någon tillfredsställande garanterad betalning enligt detta serviceavtal.

3.14 Detta serviceavtal är ej återbetalningsbart och ej överlåtbart. Om passagerarens flyg ställs in eller ändras och ett nytt flyg bokas i dess ställe som inte är listat under passagerarens flygbolagsbekräftelsenummer med vilket deras tjänst köptes, måste passageraren köpa en ny tjänst för sin nya flygning. Köp gjorda via webbplatser för biljettförsäljning online: varje köp sker enligt resplanen som bokas via webbsidan, som kommer att listas under bekräftelsenumret som tillhandahålls av den webbplatsen vid köptillfället. Alla ändringar, inklusive inställda flyg och ombokningar, av resplanen som sker utanför webb-bokningen kommer att kräva att en separat tjänst köps för alla nya flyg som bokas. Passageraren kan informera leverantören om ändringen innan någon av flygen inom resplanen har avgått, genom att maila oss på service@rcg.se och ange sitt serviceavtalsnummer i ämnesraden som visar de nya flygen inom resplanen för att undvika att behöva köpa en tilläggstjänst

3.15 Gällande lag; Jurisdiktion: Detta tjänsteavtal och alla anspråk som härrör från överenskommelsen mellan parterna som avses häri, oavsett om de härrör direkt under detta tjänsteavtal eller inte, ska regleras av och tolkas i enlighet med lagarna i Sverige utan att ge verkan till bestämmelser om lagkonflikter. Parterna samtycker till den exklusiva jurisdiktionen för de statliga och federala domstolarna i Sverige för att avgöra alla tvister som uppstår under detta avtal. Alla beslut angående rapporter om felaktigt hanterat bagage är RCG:s eget ansvar. Alla tredjepartssäljare eller distributionspartner av produkten har inget inflytande eller uteslutande för några beslut som fattas med avseende på befintliga rapporter om felaktigt hanterat bagage, inklusive alla avslag, stängningar eller kvalifikationer för RCG SecureBag betalnings-garanti. Dessutom kommer alla tredjepartssäljare och distributionspartner av produkten att hållas fullständigt skadeslösa från alla rättsliga åtgärder som är ett resultat av eventuella beslut som fattas med avseende på en Rapport om felaktigt hanterat bagage. Detta inkluderar alla avslag, stängningar och kvalifikationer för RCG SecureBag betalnings-garanti.

4. SEKRETESS POLICY

4.1. Leverantören har åtagit sig att skydda din integritet, helt och hållet följa tillämpliga integritetsbestämmelser, inklusive Europeiska unionens allmänna dataskyddsförordning (GDPR). Genom att köpa eller använda bagagehämtningstjänsten samtycker du till datainsamlingen och användningen som beskrivs i denna sekretesspolicy

4.2. Samtycke för datainsamling: För att köpa och använda tjänsterna för bagagespårning och hämtning måste passageraren samtycka till att tillhandahålla vissa personuppgifter för att tillåta leverantören att tillhandahålla tjänsten eller utföra en transaktion som du begär. Till exempel tillhandahåller Passageraren personuppgifter vid köp av ett Serviceavtal och, om det behövs, för att slutföra en MBR och andra bagagelokaliseringstjänster. Dessa personuppgifter kan inkludera kontaktuppgifter, såsom ditt namn, titel, företags-/organisations namn, flygbolags-/flyg-/bokningsinformation, betalningsinformation, e-postadress, telefon- och faxnummer och fysisk adress.

4.3 Samtycke för användning av personuppgifter: Leverantören kommer att använda personuppgifter endast för de syften som anges i detta tjänsteavtal, för att leverera de tjänster och transaktioner som du begär.

4.4 Samtycke för att lämna ut personuppgifter: Personuppgifter som du tillhandahåller kommer inte att avslöjas utanför Leverantören (inklusive dess dotterbolag, dotterbolag och joint ventures), med följande undantag:

- Samtycke att lämna ut till flygbolag, resebyråer och bagagehanteringstjänster: För att tillåta leverantören att tillhandahålla tjänsten eller utföra en transaktion som du begär, kan leverantören avslöja personuppgifter till flygbolag, resebyråer och bagagehanteringstjänster, för din räkning hjälpa till med att tillhandahålla bagagespårning och hämtning. Leverantören kommer att förse dessa företag med endast de delar av personuppgifter som de behöver för att leverera dessa tjänster. Dessa företag och deras anställda är förbjudna att använda dessa personuppgifter för andra ändamål..
- Samtycke till att avslöja av andra skäl: Leverantören kan avslöja personuppgifter om det krävs enligt lag eller i god tro att en sådan åtgärd är nödvändig för att följa lagkrav eller för att rättsprocesser delges oss, för att skydda och försvara vår rättigheter eller egendom, eller i brådskande fall för att skydda någon individs personliga säkerhet.

4.5 Datakontrollant och policyändringar: Leverantören, som sponsor och underhållare av webbplatsen, är också kontrollant av insamlad data. Leverantören kan omvärdera denna policy fortlöpande och förbehåller sig rätten att ändra sin integritetspolicy för att främja ytterligare efterlevnad.

4.6. Datalagringsperiod och raderingsprotokoll: Insamlade data ska bevaras under den period som ger leverantören möjlighet att tillhandahålla tjänsten eller utföra en transaktionsbegäran från passageraren, och i upp till sex månader efter utgången av eventuella lagstadgade eller lagstadgade rättighetsperioder, för att säkerställa att Passageraranspråk kan göras i rätt tid. Utan hinder av det föregående kan passagerare senare välja att begära radering av personuppgifter genom att skicka en begäran till service@rcg.se

Bilaga 6 - Service avtal – RCG Förseningsskydd

Ändrad den: Tors, 15 sep., 2022 vid 11:16 F.M.

Detta Serviceavtal ("Serviceavtalet") gäller från och med datumet för köpet av den flygförseningstjänsteprodukt som erbjuds av Resecentrum i Stockholm AB, även kallad RCG ("Leverantören") av, eller på uppdrag av, flygpassageraren ("Passagerare"). Leverantör och Passagerare kallas härnäst gemensamt för "Parterna". Parterna är överens om följande:

Villkor

1 § – definitioner

I dessa villkor ("Villkoren") ska de definierade termerna nedan ha följande betydelse:

- 1.1 "Förordning för flygpassagerares rättigheter": alla lagar, förordningar, direktiv eller liknande, oavsett om de är utfärdade på delstat, federal, EU, nationell eller regional nivå, som fastställer regler om monetär kompensation, skadestånd eller återbetalning till passagerare i händelse av överbokade, försenade, inställda eller på annat sätt störda flygningar eller bagageanspråk.
- 1.2 "Avtal": en överenskommelse mellan en Kund och RCG som nås efter att Kunden har godkänt dessa Villkor.
- 1.3 "Anspråk": alla anspråk mot ett flygbolag för ekonomisk kompensation, skadestånd eller återbetalning i enlighet med förordningen om flygpassagerares rättigheter.
- 1.4 "Kund(er)": person(er) som har accepterat dessa villkor.
- 1.5 "Förseningsersättning" vilket är den ersättning som betalas av RCG i samband med ett giltigt kundkrav om kompensation vid försenad flyg enligt definitionerna för RCG förseningsskydd.
- 1.6 "RCG": En avdelning inom Resecentrum i Stockholm AB. Box 19025, 104 32 Stockholm. Org nr: 556460-0491. Styrelsens säte: Stockholm
- 1.7 "RCG Service": är RCGs leverans av anspråksberättigande. Kvalificeringstjänsten utförs på krav som inkommer via RCGs webbformulär. Tjänsten "RCG Förseningsskydd" kommer att informera kunden om sannolikheten för att ha ett kvalificerat krav. -
- 1.8 "Förordning 261/04": Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler för kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och avbokning eller längre tid. förseningar av flyg.
- 1.9 "Serviceavgift": RCGs avgift för att utföra "RCG förseningsskydd" tjänsten: **99 kr per person och flygbiljett**

2 § – avtal

- 2.1 Efter att Kunden har accepterat dessa Villkor, samtycker RCG till att leverera och Kunden samtycker till att ta emot RCG Service.
- 2.2 Efter att Kunden har accepterat dessa Villkor samtycker Kunden till att ta emot och RCG samtycker till att leverera sin tjänst genom att lämna in ett krav, såvida inte RCG meddelar Kunden utan oskäligt dröjsmål att RCG inte kan leverera för sådant Krav.
- 2.3 Genom att ingå Avtal med RCG garanterar Kunden att han/hon är behörig och har rättskapacitet att ingå Avtalet.
- 2.4 Kunden garanterar att kravet inte har överlåtit till tredje part och att ingen rättslig tvist pågår eller förväntas mellan Kunden och flygbolaget i samma ärende.

3 § – beskrivning av RCG förseningsskydd

3.1 Om din flygning har ställts in eller drabbats av betydande försening eller om du har nekats ombordstigning på en flygning där du har en bekräftad bokning har du rätt till de rättigheter som definieras i EU-förordning nr 261/2004, som trädde i kraft 2005-02-17 (Läs mer: EU-förordningen 261/2004) .

Det flygbolag vars flygning drabbades av störningen ansvarar för att bevilja dina rättigheter. RCG förseningsskydd är därvid i detta sammanhang ett tilläggsskydd som syftar till att **ge dig en extra kompensation vid oannonserade och betydande flygförseningar**.

Observera – skyddet gäller endast flygförsening **ej inställda flyg**. Vid tecknande av RCG förseningsskydd så kan Du göra anspråk på ersättning från RCG om

- du blev försenad till din slutdestination **med minst tre timmar** på grund av omständigheter inom flygbolagets kontroll och
- omfattar flygförseningsavvikelser om minst 3 timmar mot annonserad ankomsttider som inträffar för planerad flygresor inom ett dygn (24 timmar) innan avresa.

3.2 FÖRSENINGERSÄTTNING

RCGs förseningsskydd omfattar härvid och ger ersättning för försenade flyg, men ej inställda flyg, enligt nedan definitioner och tariff-bestämning.

Om du är försenad tre timmar eller längre vid ankomsten kan du ha rätt att få ersättning.

ERSÄTTNINGSBELOPP

(A) 2500 SEK för flygningar inom Europa – vid 3 timmar försening

(B) 4000 SEK för flygningar inom Övriga världen– vid 4 timmars försening

Denna ersättning kan minskas med 50 % om den alternativa flygningens ankomsttid inte överskrider den planerade ankomsttiden för den ursprungligen bokade flygningen

- med två timmar (flygningar som omfattas av A),
- tre timmar (flygningar som omfattas av B)

RCG är inte skyldigt att betala ersättning om flygningen ställs in på grund av extraordinära omständigheter som inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Sådana extraordinära omständigheter kan uppstå vid politisk instabilitet, väderförhållanden som är oförenliga med genomförandet av den aktuella flygningen, säkerhetsrisker, oväntade brister i flygsäkerheten, beslut från flygledningen och strejker som påverkar verksamheten hos det flygbolag som utför en flygning.

3.3 RCG hävdar rätten att avsluta ett pågående ärende ifall ärendets giltighet inte kan styrkas av inkomna underlag från kund samt att motsvarande bekräftelse från flygbolaget att flygförsening förelåg. Kunden kommer att informeras om detta beslut.

3.4 Flygdata och information ska skickas till RCG via RCGs webb-formulär, se sektion 3.5.

3.5 För att kunna verifiera kundens krav behöver RCG erhålla ett förseningsintyg från kund som är undertecknat av flygbolagets som utförde flygningen. Kundens undertecknade förseningsintyg ska han/hon skicka till RCG via webbformuläret,

Kund ska ladda upp sitt förseningsintyg undertecknat av flygbolagets som utförde flygningen via RCGs webb-formulär: [LÄNK TILL FORMULÄR](#)

När RCG tar emot en kunds undertecknade förseningsintyg förbereder RCG en kontroll av kravets giltighet och skickar den till-det berörda flygbolaget för verifiering. Vid bekräftelse om kundkravets giltighet ska RCG ska hantera utbetalning av ersättning utan oskäligt dröjsmål

4 § – avgifter och betalning

4.1 Betalning av den överenskomna förseningskompensationen till Kunden kommer att ske utan oskäligt dröjsmål.

4.2 Om Kunden har lämnat felaktig eller otillräcklig information som behövs för att betala förseningskompensationen och den returneras till RCG och Kunden, efter flera påminnelser och rimliga ansträngningar från RCG att kontakta Kunden på annat sätt än det e-postmeddelande som Kunden lämnat till RCG, inte svarar på att korrigera eller lämna information som behövs för att betala den överenskomna delen av Förseningskompensationen, har RCG rätt att behålla den del av Förseningskompensationen som annars skulle ha överförts till Kunden.

4.3 När RCG har betalat den överenskomna förseningskompensationen i enlighet med kundens instruktion, ansvarar RCG inte för: i) checkar, förbetalda betalkort, kreditkort och liknande som förlorats under transporten till kunden; ii) någon effekt av att Kunden ger felaktig bankkontoinformation, fel adress eller liknande, inklusive, men inte begränsat till, Flygkompensationen betalas ut till fel mottagare. Om Flygersättning på Kundens fel har betalats ut till fel mottagare, är RCG inte skyldigt att aktivt återkräva den.

4.4 Ingen ränta kan krävas för tiden mellan ingående och utgående betalningar.

4.5 RCG är inte ansvarigt för något ersättningsbelopp, skadestånd eller liknande, om RCG är förhindrad att överföra betalningen till Kunden av en händelse utanför dess rimliga kontroll, inklusive utan begränsning, strejk, lock-out, arbetstvist, handling av Gud, krig, upplopp, inbördes bråk, uppsåtlig skada, efterlevnad av en lag eller statlig order, regel, förordning eller riktning, olycka, haveri av anläggningar eller maskiner, brand, översvämning och storm.

5 § – ansvarsbegränsning

5.1. RCG ansvarar endast för skada orsakad av vårdslöshet av RCG. Dessa villkor ska alltid följas. RCG tar inget ansvar för eventuella skador som uppstår på grund av bristande efterlevnad av dessa villkor.

6 § – tillämplig lag och tvister

6.1 Sveriges lagar gäller för dessa Villkor, Fullmaktshandlingen och Avtalet mellan RCG och Kunden.

6.2 Skulle någon bestämmelse i dessa villkor vara eller bli ogiltig, olaglig eller omöjlig att verkställa, ska detta inte påverka giltigheten av de återstående bestämmelserna på något sätt.

6.3 Rättigheter och skyldigheter som helt eller delvis är relaterade till alla inlämnade krav kan överföras utan begränsningar av RCG till någon enhet inom RCGs företagsgrupp och av RCG till tredje part.

6.4 Den Svenska-versionen av dessa villkor ska ha företräde i händelse av inkonsekvens med någon annan språkversion.

7 § – slutbestämmelser

7.1 RCG har rätt att ändra dessa villkor och att när som helst och utan föregående meddelande ange ytterligare villkor. Ändringar med negativ effekt för Kunden kommer dock inte att gälla för Kunden, om inte Kunden samtycker till nya ändringar.

Senast uppdaterad 2022-02-28

Bilaga 7 – konkursskydd

Ändrad den: Tors, 12 Okt, 2017 vid 4:29 E.M.

Vad gäller om jag tecknar konkursskydd?

Konkursskydd skyddar dig ekonomiskt per resa vid en eventuell flygbolagskonkurs. Gäller för den person som tecknat skyddet och för den resa som finns på samma faktura som premien för konkursskyddet. Skyddet gäller från tiden då premien är betald fram till hemkomsten för resan som finns angiven på samma faktura som konkursskyddet.

Konkursskyddet omfattar inställda flyg vid flygbolagskonkurs för avresor från Norden för ett belopp på högst 30 000 kr per person samt då resa har påbörjats när konkursen inträffar. Ersättning sker då endast med det belopp som den skyddade betalat för flygbiljetten/erna inkl. flygskatt. Övriga köpta tillval omfattas ej av skyddet.

Konkursskyddet gäller för belopp som köparen har betalat för flygbiljett hos flygbolag som kommit på obestånd och ställt in sina avresor och som ej återbetalas av flygbolaget eller den som övertar flygbolagets ansvar. Ersättning betalas upp till 30 000 kr per person och har en självrisk på 200 kr per person.

Undantag/begränsningar

Konkursskyddet gäller ej:

- för andra kostnader än för flygbiljetten
- betalning/delbetalning av flygbiljetten som gjorts innan konkursskyddet betalats
- kostnad där ersättning kan betalas ut från kreditkort, annat giltigt avbeställningsskydd eller försäkring
- researrangemang som ställts in på grund av en konkurs som omfattas av ställd resegaranti hos kammarkollegiet eller motsvarande alternativt myndighetsbeslut
- flygbolagskonkurs där flygbolaget när skyddet tecknades var under företagsrekonstruktion, registrerat under ”Chapter 11”. [Läs mer här](#)

Anmälan av skada

Skada som kan ge rätt till ersättning ska anmälas till RCG, Resecentrumgruppen, så snart som möjligt men inte senare än tre månader efter inträffad skada. Om annat skydd eller försäkring finns som gäller för samma skada ska uppgifter om denna lämnas i samband med anmälan.

Utbetalning

Rätt till ersättning sker när person som gör anspråk på ersättning uppfyllt vad som fordras av denna. Utbetalning utförs därefter inom 2-5 veckor. För kostnader som ersatts av konkursskydd övertar RCG, Resecentrumgruppen, den skyddades rätt till ersättning från annan som är skyldig att ersätta skadan alternativt kostnaden.

Bilaga 8 - Anslutningsgaranti

Vår tjänst

För att vi skall kunna erbjuda dig bästa service i samband med din resa har vi inkluderat en **Anslutningsgaranti** i biljettpriset.

Syftet är att kunna erbjuda dig en så smidig och bekväm resa som möjligt. Det innebär att i händelse av förseningar, tidsändringar eller inställda flyg som leder till en försening på mer än 24 timmar kommer Resecentrumgruppen erbjuda hjälp i form av bästa möjliga flygalternativ. Finns inget passande alternativ kommer du istället att erbjudas full återbetalning för samtliga oanvända flygbiljetter eller en biljett tillbaka till avreseorten. Du väljer själv vilket som passar bäst.

Observera att vi kommer bara att hjälpa dig där ändringar på en biljett påverkar dina andra biljetter; till exempel, om du flyger Stockholm-London-New York City-Los Angeles och endast sista sträckan är en separat biljett, så är det den vi bokar om. Notera också att denna produkt endast gäller om flyget blir försenat, tidsändrat eller inställt under normala omständigheter. Anslutningsgarantin gäller ej i **Force majeure-situationer**, som till exempel extrema väderförhållanden eller pandemi.

Den kan heller inte användas om du ändrar någon av dina flygbiljetter på eget bevåg utan vårt godkännande.

Anslutningsgarantin kan användas:

Om flygbolaget ändrar tider eller ställer in flyget innan ordinarie avresa och detta leder till att du blir försenad mer än 24 timmar till din slutdestination.

Om du reser på separata biljetter.

Så använder du din Anslutningsgaranti:

Om ditt flyg som är på en separat biljett blir försenat, inställt eller tidsändrat måste du kontakta oss **inom 48 timmar om det är mer än 4 dygn till din avresa. Är det mindre än 4 dygn till din avresa måste du kontakta oss inom 24 timmar.** Det går bra både att mejla och ringa, men missar du att informera oss om tidsändring, försenat eller inställt flyg inom dessa tider kommer din rätt till **Anslutningsgarantin** att vara förbrukad.

När du meddelar oss om en tidsändring eller inställt flyg kommer vi inom 72 timmar att erbjuda dig ett annat flyg i samma kabinklass som du är bokad, alternativt full återbetalning för oanvända flygbiljetter.

Vi måste ha ditt svar inom 24 timmar från det att du mottagit ett förslag från oss, annars är produkten Anslutningsgaranti förbrukad.

Om du på grund av försening eller inställt flyg missar ett anslutningsflyg som är på en separat biljett måste du omgående kontakta oss via telefon. Händer detta utanför våra öppettider måste du själv boka ett nytt flyg vidare till din slutdestination. Vi kommer i efterhand att ersätta dina kostnader under förutsättning att du bokat ett flyg i samma kabinklass till en skälig kostnad. Väljer du att uppgradera biljetten står du själv för den extra kostnaden. Observera att i dessa fall följer vi alltid flygplatsens rekommendation för minsta anslutningstid. Om du med hänseende till detta borde ha hunnit med anslutande flyg lämnas ingen ersättning.

Boende: Om du på grund av försening/inställt flyg missar ett anslutningsflyg och blir kvar över natten (22:00-08:00) utgår ersättning för boende, dock max 500 SEK/per passagerare. Ersättning gäller oavsett antal nätter.

Mat och dryck: Om du på grund av försening eller inställt flyg blir försenad mer än 4 timmar ersätter vi kostnader för mat och dryck med upp till 100 SEK/per person.

Blir du erbjuden boende/mat via flygbolaget eller på flygplatsen utgår ingen ersättning.

Alternativ transport: Om vi inte lyckas hitta ett annat flyg från samma flygplats kan vi hänvisa till alternativa flygplatser inom 200 km radie. I detta fall utgår en ersättning för transport på max 1000 SEK för hela resesällskapet.

Visumkrav

I somliga fall kan du behöva visum eller transitvisum för att få slutföra din resa. Det måste du själv ha koll på.

Bagage

Vänligen notera att eftersom du reser på flera separata biljetter kan du behöva checka in dig själv samt hämta ut och åter checka in ditt bagage mellan flygningarna.