



## First Class Travel särskilda villkor

### 1. Paketresa med flyg

- Vid inställt flyg eller eventuella flygförseningar, av signifikativ betydelse för tillgodogörandet av paketresan, skall resenär omgående kontakta First Class Travel (se journummer) alt. berört flygbolag.
- Flygresan kan endast utnyttjas på datum och tider angivna i biljetten.
- Flygnummer och avresetider kan ändras.
- Titta noga igenom de färdhandlingar Ni fått.
- Bokning är bindande för båda parter när den bekräftats av First Class Travel.
- Ändringar i bokning kan endast ske med flygbolagets godkännande.
- Kostnader i samband med ändringar debiteras kunden. De enskilda flygbolagens regler gäller för flygbiljetter.

### 2. Betalning

- Vid bokning skall det betalas en handpenning omgående och slutbetalningen skall vara hos oss senast 30 dagar innan avresa, (vid vissa bokningar måste hela beloppet betalas omgående).
- Sker inte betalningen i tid så förbehåller vi oss rätten att avboka resan. Om handpenning redan är betald så sker ingen återbetalning.

### 3. Adressändring

- Eventuella adressändringar, ändringar av e-post eller telefonnummer efter bokningstillfället måste anmälas till First Class Travel omgående för att vi ska kunna nå resenärer för information om eventuella tidtabellsändringar och annan viktig information för resans genomförande.

### 4. Avbokning

- Resenären har rätt att avboka resan mot en kostnad.
- Vid avbokning utan köpt avbeställningsskydd skall kunden alltid erlägga kostnaden för flygbokningen samt eventuella merkostnader som avbokningen medför (enkelrumskostnader, extra kostnader för transfer etc.)
- Vid avbokning tidigare än 30 dagar före avresan ska resenären även betala 15% av resans totala pris utöver flygkostnaden, dock lägst 1000kr.
- Vid avbokning senare än 30 dagar, men tidigare än 14 dagar före avresan ska resenären betala 25% av resans totala pris utöver flygkostnaden, dock lägst 1500kr.
- Vid avbokning senare än 14 dagar, men tidigare än 7 dagar före avresan ska resenären betala 50% av resans totala pris utöver flygkostnaden, dock lägst 2000kr.
- Vid avbokning 7 dagar eller senare, före avresan ska resenären betala hela resans pris.

### 5. Avbeställningsskydd

- Kostnad för avbeställningsskydd är 495 - 995 kronor.
- Avbeställningsskydd är ej inkluderat i priset och måste beställas vid resans bokningstillfälle.
- Avbeställningsskydd gäller när försäkrad råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller avlider, nära anhörig råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller avlider. Avbeställningsorsaken måste styrkas skriftligen av läkare, polis eller motsvarande senast 30 dagar efter avbeställning.

- Avbeställningsskydd skyddar er mot högre kostnader än en expeditonsavgift på 500kr/person.
- Återbetalning sker tidigast då First Class Travel erhållit samtliga dokument som styrker avbeställningsvillkoren.

## **6. Slutbekräftelse/Voucher**

- Eventuellt muntliga löften som getts vid bokning skall finnas på slutbekräftelsen/vouchern för att kunna åberopas. Dessa dokument erhålles först efter att full betalning erlagts.

## **7. Resehandlingar**

- Resenären har en skyldighet att själv kontrollera alla resehandlingar när dessa erhållits (efter full betalning) och omgående påtala eventuella felaktigheter.

## **8. Pass och eventuella visum**

- Resenären skall vara försedd med giltigt pass (OBS! Olika villkor beroende på land). Till vissa resmål krävs även visum.
- Det är resenärens eget ansvar att hålla sig informerad om gällande regler för visum och transitvisum i de länder som resenären skall besöka under resan.
- Respektive lands ambassad/konsulat skall kontaktas för information.

## **9. Reklamation av resa**

- Eventuell reklamation skall anmälas till oss omgående – via vårt journummer eller till [info@firstclasstravel.se](mailto:info@firstclasstravel.se)
- Klagomål som ej är anmälda när ni är på plats och som First Class Travel ej fått en möjlighet att åtgärda betraktas ej som skäl till klagomål.
- Klagomål - reklamation som ej kunnat åtgärdas på platsen direkt eller vid aktuell tidpunkt, skall ske inom 2 månader från resans avslutande. Reklamationen rekommenderas att vara skriftlig då kundens synpunkter kommer att behandlas av både berörd säljare samt företagets VD.
- Reklamationer inkomna till arrangören senare beaktas Ej.
- Resenären har inte rätt till skadestånd, om arrangören visar att felet beror på ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följder denne inte heller skäligen kunde undvikit eller övervunnit.

## **10. Turistskatt**

- Vissa destinationer har lokal touristskatt som endast kan betalas på plats

## **11. Minimiantal deltagare**

- Vid vissa resor reserverar vi oss för ett minsta antal deltagare. Vi förbehåller oss rätten att ställa in resor där antalet deltagare inte uppnår ett visst antal.
- Dessa resor kan i vissa fall genomföras mot en ökad kostnad för resenären.
- Om inte det nya priset accepteras har resenären rätt att avboka resan utan kostnad.
- Måste en resa inställas skall resenären ha besked senast 25 dagar innan avresa.

## **12. Tryck- och skrivfel**

- Vi reserverar oss för tryck- och skrivfel samt ändringar som tillkommit efter materialet gått i tryck eller publicerats på internet.

## **13. Ni måste vara 18 år för att beställa**

- Ni får inte beställa någon resa utan att ha fyllt 18 år.
- Skulle ni vara yngre än 18 år och vill boka så be målsman kontakta First Class Travel för diskussion om lämplighet.

## **14. First Class Travel och kundens rätt att frånträda avtalet vid ingripande händelser.**

- First Class Travel eller kund har rätt att bryta avtalet, om det efter det att avtalet blivit bindande, på eller i närheten av resmålet eller utefter den planerade färdvägen inträffar katastrof, krigshandling, generalstrejk eller annan ingripande händelse, som väsentligt påverkar resans genomförande eller förhållandena på resmålet vid en tidpunkt då resan skall genomföras.

### **15. Personuppgiftsansvarig**

- Personuppgiftsansvarig är First Class Travel i Höllviken AB. Skyddet av dina personuppgifter är viktigt för oss. Skyddet är även lagreglerat i Personuppgiftslagen som ersätts av Dataskyddsförordningen (GDPR, General Data Protection Regulation) den 25 maj 2018. Nedan kan du läsa om hur vi hanterar dina personuppgifter och vilka rättigheter du har. Om du vill kontakta oss gör du det på First Class Travel i Höllviken AB, Hammartorpvägen 3, 236 37 Höllviken, telefon +46 40 45 29 90, eller e-post [info@FirstClassTravel.se](mailto:info@FirstClassTravel.se).

### **16. Vilka personuppgifter som samlas in**

- Personuppgifter som kommer att behandlas inkluderar, men är inte begränsat till, namn, födelsedatum, kön, adress, e-postadress och telefonnummer.
- Vi kan även komma att behandla önskemål om specialkost eller särskild information från dig om ditt hälsotillstånd inför resan relevant för att kunna fullgöra resan.
- Personuppgifterna lämnar du själv i samband med beställning eller förfrågan av resa eller nyhetsbrev via telefon, epost eller vid besök hos oss.

### **17. Ändamål med personuppgiftsbehandlingen**

- Dina personuppgifter kommer att behandlas för att vi skall kunna fullgöra våra åtaganden i beställda resor och tilläggsprodukter samt hålla dig informerad om aktuella resor och liknande.
- Behandling av dina personuppgifter kan även komma att ske för att vi skall kunna uppfylla förpliktelser enligt lagar, förordningar och för att hantera frågor och klagomål.
- Utöver ovan angivna ändamål samtycker du till att dina personuppgifter kan komma att användas för ändamålen nedan samt utgöra underlag för våra marknads- och kundanalyser, riskhantering och statistik för att kunna ge dig ett bättre reseerbjudande och bättre service.
- Vi kan, om du inte skriftligen har motsatt dig direkt marknadsföring, även komma att använda dina personuppgifter för att tillhandahålla olika erbjudanden om tjänster och/eller produkter från oss. Du kan när som helst avregistrera dig från marknadsföring t ex genom länk i nyhetsbrev eller genom att maila oss på [info@FirstClassTravel.se](mailto:info@FirstClassTravel.se).
- Genom att lämna uppgifter om ditt hälsotillstånd samtycker du till att vi behandlar denna personuppgift i syfte att tillhandahålla den resa, annan tjänst och/eller produkt som du beställt. Uppgifter om hälsotillstånd används aldrig för statistik, marknadsanalyser eller marknadsföring.

### **18. Lagring av personuppgifter**

- Vi lagrar personuppgifter så länge det är nödvändigt för att uppfylla ändamålen ovan. Normalt lagrar vi dina personuppgifter i 2 år från det att din senaste resa genomförts eller från det att du haft kontakt med oss i övrigt. När du anmält dig till att få nyhetsbrev och erbjudanden från oss sparar vi dina uppgifter tills vidare. Du kan när som helst enkelt via länk i nyhetsbrev eller genom att kontakta oss på adress enligt ovan avanmäla dig och få alla dina uppgifter borttagna.
- I vissa fall kan vi behöva lagra uppgifter under längre tid när det krävs av lag (t ex bokföringslag) eller vid t ex reklamation.

### **19. Vilka som kan komma att behandla personuppgifterna**

- Dina personuppgifter behandlas av vår personal samt av våra samarbetspartners för systemtjänster och administrativa tjänster med vilka vi har avtal om skydd av personuppgifter, personuppgiftsbiträdesavtal.

- Dina personuppgifter kan även komma att behandlas inom resebranschen, t ex av flygbolag, bussbolag, hotell och lokala samarbetspartners på resmålet. Endast nödvändig information lämnas vid varje sådant tillfälle.

## **20. Behandling av personuppgifter i länder utanför EU och EES**

- Beroende på var ditt resmål är beläget och vilka samarbetspartners som används kan dina personuppgifter komma att behandlas utanför EU och EES. Även om slutmålet för en resa är inom EU / EES kan t ex transportbolag och hotell vara baserade utanför EU / EES. Endast den information som behövs för genomförande av resan och andra tjänster lämnas till samarbetspartners.
- Genom att lämna dina personuppgifter till oss samtycker du till att vi behandlar personuppgifter utanför EU och EES och är medveten om att lagstiftning för skydd av personuppgifter kan vara lägre än inom EU och EES.

## **21. Dina rättigheter till uppgifter om dig.**

- Du har rätten att, när som helst, återkalla ditt samtycke till att vi behandlar de uppgifter som du har lämnat till oss.
- Detta innebär att du också kan begära rättning eller radering av dina personuppgifter. En sådan begäran görs skriftligen till oss. Dina uppgifter kommer då att vara korrigerade eller raderade inom en månads tid. Om du har en aktuell resa som inte är genomförd eller avslutad, eller har en pågående reklamation eller liknande kommer uppgifterna raderas inom en månad efter detta slutförts.
- Du kan med ditt lösenord och e-post logga in på Min Sida och se personuppgifter vi lagrar om dig och dina resor. Du kan där även rätta och uppdatera uppgifter. Du kan även kontakta oss med begäran om att få tillgång till den registrerade information som vi har om dig, vilket vi kommer att lämna inom en månad.

## **22. Vill du veta mer om Dataskyddsförordningen (GDPR)?**

- På datainspektionens webbplats, [datainspektionen.se](http://datainspektionen.se), finns mer information om dataskyddsförordningen (GDPR).

First Class Travel önskar nöjda kunder och därför vidtas åtgärder för att så långt som möjligt hjälpa alla resenären i alla lägen.

**Frågor? Ring First Class Travel 040-45 29 90**

**Jour nummer 00 46 739 83 35 82**