

# TOPPTURFESTIVALEN SVALBARD



## Salgsbetingelser

### 1: Arrangør / Reisegaranti

TFS AS, Vei 309-1, 9170 Longyearbyen, org. nr. 921 106 998 (heretter kalt «Arrangøren»), er Arrangør av reisen. Arrangørens ansvar reguleres av disse salgsbetingelser og av lov nr. 32 om pakkereiser og reisegaranti av 15. juni 2018 («pakkereiseloven»). Dersom det foreligger motstrid mellom salgsbetingelsene og pakkereiseloven, gjelder bestemmelsene i salgsbetingelsene såfremt dette ikke strider mot pakkereiseloven § 3 om ufravikelighet.

Arrangøren kan kontaktes på tlf. 93429681 og e-post [post@toppturfestivalen.no](mailto:post@toppturfestivalen.no).

### 2: Påmelding

Påmelding skal skje skriftlig direkte til Arrangøren gjennom Arrangørens sine nettsider og bookingside. En bestilling er bekreftet når du har mottatt skriftlig bekreftelse. Fra da av gjelder reiseavtalen mellom partene. I det øyeblikk du gjør en bestilling, bekrefter du samtidig at du har myndighet til å akseptere på vegne av deg selv og eventuelt reisefølge. Du er selv ansvarlig for å påse at reservasjonen er i samsvar med bestilling. Som bestiller plikter du også å tilse at navn på alle dokumenter er korrekt i henhold til pass for alle reisende i ditt følge. Du vil også være ansvarlig for at samtlige i ditt reisefølge blir holdt fullt informert om hva som er bestilt og om eventuelle endringer. Dersom bestillingen endres etter at bekreftelse er utsendt kan du bli belastet av arrangøren for kostnader endringen har medført. Se pakkereiseloven § 18 om overdragelse av pakkereiseavtalen.

I de tilfeller der den reisende melder seg på per e-post, vil den reisende få oversendt en e-post med reisens vesentligste kjennetegn, reisens samlede pris og disse salgsbetingelser. Bestillingen er bekreftet når den reisende besvarer e-posten med et samtykke. For øvrig gjelder punktet over for påmeldingen.

### 3: Betaling

Betaling må skje med kredittkort. Beløpet betales i sin helhet ved påmelding og bestilling gjennom TFS sine bookingsider.

### 4: Avbestilling fra kunden

Avbestilling må skje skriftlig (per brev eller epost) og før reisen begynner. Avhengig av når vi mottar avbestillingen refunderer vi reisens pris minus nedenstående prosentandel til dekning av våre tap i forbindelse med avbestillingen:

- Før 60 dager før avreise: 5%
- 60 - 42 dager før avreise: 30%
- 41 - 28 dager før avreise: 60%
- 27 - 14 dager før avreise: 100%

Den reisende har rett til å avbestille reisen før den begynner, uten å betale gebyr, dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen, eller transporten av personer til bestemmelsesstedet.

### 5: Reisetjenestene

Vi forbeholder oss også retten til, med tanke på deltakernes sikkerhet og komfort, å justere turprogrammet underveis. Endringer kan også gjøres for å assistere andre turfolk, grupper eller strandete personer. Gjensidig assistanse er sedvane i polare strøk og må ansees som en del av turen så lenge hovedinnholdet av turen ikke kan regnes som vesentlig redusert på grunn av hendelsen.

De krevende arbeidsforholdene i Arktis kan føre til forsinkelser for skip og fly. Is, tåke og andre værforhold fører til vanskelige forsyningsforhold, begrensede servicemuligheter og ingen lokale offentlige transportmidler. Turdeltakerne må være forberedt på mulige justeringer i programmet, men Arrangøren søker å gjennomføre reisene nær det som er beskrevet. Arrangøren forbeholder seg retten til å benytte andre lokasjoner og overnattingssteder enn oppgitt i programmet.

Det ovennevnte har betydning for fastleggingen av ansvaret etter punkt 6 første ledd under.

### 6: Ansvar

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i reiseavtalen leveres som avtalt.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende rette misligholdsbeføyelser mot Arrangøren etter pakkereiselovens kapittel 5.

Arrangøren har ikke ansvar for mangler som skyldes den reisende. Den reisende har heller ikke krav på erstatning etter pakkereiseloven § 32 dersom Arrangøren kan dokumentere at mangelen skyldes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Rett til erstatning gjelder heller ikke dersom mangelen skyldes en tredjeperson som ikke er knyttet til leveringen av reisetjenestene som inngår i reiseavtalen, og mangelen ikke kunne forutses eller unngås.

#### **7: Erstatningsbegrensninger**

I den grad transportrettslig lovgivning begrenser omfanget av eller vilkårene for erstatning fra en transportør, gjelder de samme begrensningene for Arrangøren.

Er Arrangørens erstatningsansvar ikke begrenset etter første ledd, kan arrangøren begrense erstatningen i pakkereiseavtalen, men ikke til mindre enn tre ganger pakkereisens samlede pris. Erstatningsbegrensningene gjelder ikke ved personskade eller skade forårsaket forsettlig eller uaktsomt.

#### **8: Kundens plikter**

Kunden må rette seg etter ordensbestemmelser og anvisninger gitt av Arrangøren. Arrangøren forbeholder seg retten til å nekte deltakelse på en tur dersom kunden er en trussel for sikkerheten, enten for seg selv eller de andre deltakerne, eller dersom kunden opptrer slik at han/hun er til stor sjanse for de andre turdeltakerne.

Kundens plikter etter dette punkt har betydning for Arrangørens ansvar, jf, punkt 6 tredje ledd første setning over.

#### **9: Prisendringer**

Det tas forbehold om at den pris som er avtalt i reiseavtalen kan endres som følge av endringer i:

- a) Prisen på persontransport som følge av prisen på drivstoff eller andre energikilder
- b) Skatte- eller avgiftsnivået for reisetjenestene som inngår i avtalen, eller
- c) Valutakurser av betydning for pakkereisen.

Den reisende har rett til å kreve prisreduksjon dersom kostnadene i bokstav a til c over endres etter avtaleinngåelsen, men før reisen begynner. Ved prisreduksjon kan Arrangørens faktiske administrasjonskostnader trekkes fra beløpet som skal tilbakebetales.

Ny pris vil beregnes ved en forholdsmessig justering basert på den virkning endringer i bokstav a til c nevnt over har for den avtalte pris. Beregningen skal gi den reisende en mulighet til å kontrollere om ny pris er riktig beregnet.

Dersom prisen skal økes, må Arrangør underrette den reisende om dette per e-post senest 20 dager før reisen begynner. Arrangøren skal samtidig gi en begrunnelse for og en beregning av prisøkningen.

Om slik prisøkning utgjør mer enn 8 % skal Arrangøren, samtidig som den reisende underrettes om prisøkningen, fastsette en frist for den reisende til å avbestille reisen uten å betale gebyr.

#### **10: Avlysning.**

Arrangøren kan avlyse pakkereisen dersom antall personer påmeldt til pakkereisen er lavere enn minsteantallet angitt i avtalen, og Arrangøren underretter den reisende om avlysningen innen fristen fastsatt i avtalen, men senest:

- a) 20 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mer enn 6 dager
- b) 7 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager
- c) 48 timer før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mindre enn 2 dager.

Arrangøren kan også avlyse pakkereisen dersom pakkereisen ikke kan gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter og den reisende underrettes om avlysningen uten ugrunnet opphold.

Avlyses pakkereisen på grunn av forhold som nevnt i første eller annet ledd, har den reisende ikke rett til erstatning. Dette medfører blant annet at flybilletter eller andre tjenester bestilt andre steder, ikke kan kreves dekket av Arrangøren.

Ved avlysning vil Arrangøren refundere innbetalt beløp.

#### **11: Reklamasjon og krav**

En begivenhet som kan gi grunnlag for problemer, innsigelser eller krav må umiddelbart gis beskjed om til Arrangøren/TFS AS personell.

Videre må krav eller innsigelser grunnet anførte mangler ved reisetjenestene som inngår i reiseavtalen gis i skriftlig form til Arrangøren:

- a) Senest innen 30 dager etter at hendelsen oppstod. Arrangøren bemerker at sen tilbakemelding fra den reisende kan redusere Arrangørens mulighet til å avhjelpe eventuelle mangler eller foreta adekvate undersøkelser, og at dette kan påvirke de reisendes rettigheter.
- b) Dersom Arrangøren aviser den reisendes krav, eller den reisende ikke er fornøyd med det svaret Arrangøren gir, kan den reisende sende saken inn til Pakkereisenemda. Av Pakkereisenemdas vedtekter per 10. januar 2019 fremgår at nemda ikke behandler tvister hvor det har gått ett år etter at den reisende innga skriftlig klage til sin motpart.
- c) Den reisende gjøres oppmerksom på at krav foreldes tre år etter at mislighold har inntrådt etter foreldelsesloven. Som hovedregel vil fristen regnes fra turens avslutning.

#### **12: Jurisdiksjon og rettslig behandling**

Kontraktsforholdet mellom Arrangøren og den reisende er underlagt norsk lov. Den reisende aksepterer Oslo Tingrett som verneting.

### 13: Forsikring

Arrangøren er ansvarsforsikret. Arrangøren har videre stilt garanti overfor Sysselmannen på Svalbard for kostnader knyttet til redningsoppdrag. Kunden må ha reiseforsikring som inkluderer ekstremsport for å delta på reisen. Dersom kunden ikke har slik forsikring, kan ikke krav som den reisende kunne ha rettet mot forsikringsselskapet rettes mot Arrangøren.

### 14: Personvern

#### 14.1 Generelt

Å samle inn personopplysninger i Norge er i hovedsak regulert av personopplysningsloven. Også andre rettskilder, som regnskapsloven, gir retningslinjer for hvordan slike opplysninger skal behandles.

Arrangøren er opptatt av å beskytte alle personopplysninger gitt av kundene våre. Vi har derfor utformet følgende retningslinjer av respekt for kundens ønske om privatliv, og for å sikre at vi overholder personopplysningsloven og andre relevante lover og regler.

TFS AS, ved styrets leder Thomas Hukkelås, er behandlingsansvarlig for virksomhetens behandling av personopplysninger. Spørsmål om personvern kan rettes til styrets leder, Thomas Hukkelås, post@toppturfestivalen.no.

#### 14.2 Hva slags informasjon vi samler inn og hvordan vi behandler informasjonen.

For å kunne behandle din reservasjon og ditt kjøp, har TFS behov for en del basisinformasjon. Dette gjelder

- navn
- adresse
- telefonnummer
- e-postadresse
- fødselsdato

For å gjennomføre bestilling og gjennomføre leveranse av reise og arrangement må TFS behandle

- passinformasjon
- nasjonalitet
- kjønn
- navn på pårørende
- booking- og reiseinformasjon
- eventuelle spesielle behov: diettbehov, allergier, etc.

TFS kan i noen tilfeller også være interessert i å kontakte deg via post, e-post og / eller telefon, sms, med nyheter, informasjon, reisetilbud og evt. markedsundersøkelser.

I den forbindelse så behandler TFS

- navn
- e-postadresse

Hvis du ikke ønsker å bli kontaktet for slike formål ber vi deg melde fra til: post@toppturfestivalen.no

For å ivareta kundeforholdet, forenkle bookingen for kunder som kommer igjen og som grunnlag for produktutvikling, så behandler TFS

- navn
- kontaktinformasjon
- hvilke tjenester som er benyttet
- tidligere kjøp

For å gi oss muligheten til å forbedre kundeopplevelsen får alle kunder tilsendt et online evalueringsskjema. Det er frivillig å fylle ut skjemaet, og alle svar blir registrert anonymt. Undersøkelsen administreres av en tredjepart som ikke kan bruke kunders kontaktinformasjon til annet enn det spesifikke oppdraget.

#### 14.3 Bruk av Internett og IP-adresser

Internettbrukere etterlater seg elektroniske spor som viser hvilke sider de har besøkt. På TFS sine nettsider logger serveren automatisk besøkenes IP-adresser. En IP-adresse er et unikt nummer som automatisk tildeles datamaskinen når man bruker Internett. TFS bruker ikke disse opplysningene for å identifisere enkeltpersoner, men for å registrere hvor mye tid som er brukt inne på nettsidene våre.

#### 14.4 Cookies

En cookie er en beskjed som sendes fra en webserver til datamaskinen der den lagres på harddisken. De aller fleste nettsider bruker slike cookies. TFS bruker cookies for å spore og lagre hva de besøkende på våre sider er interesserte i, for igjen å kunne tilby dem mer skreddersydde opplevelser når de kommer tilbake.

Cookies kan forbedre og forenkle brukeropplevelsen gjennom lagring av preferanser og passord, hjelper med å estimere antall besøkende på nettsidene og finne ut hvilke områder som er mest populære og får mest trafikk.

Nettbrukere kan stille inn sine nettleserpreferanser til å avvise alle cookies, men dette kan forsinke eller stoppe tilgang til deler av nettsidene. TFS bruker cookies som ikke inneholder personlig informasjon som kan identifisere enkeltpersoner.

#### 14.5 Lagringstid

TFS sletter kunde profiler når disse ikke har vært aktive på 10 år. Kunden regnes som inaktiv når vedkommende ikke har gjort noen bestillinger eller kjøp på 10 år, eller har takket nei til å motta markedsinformasjon. Kunder som ønsker sine profiler slettet på et tidligere tidspunkt, er velkomne til å kontakte TFS.

#### 14.6 Utveksling av informasjon med tredjeparter

Vi tar alle forholdsregler for å sikre at slike opplysninger ikke skal kunne misbrukes. Likevel må vi om nødvendig gi informasjonen videre til andre underleverandører som er involvert i dine reiseplaner. Dette gjelder for eksempel skip, hoteller, transportselskaper etc. Informasjonen kan også bli gitt til kredittselskaper og offentlige myndigheter som toll / immigrasjon dersom dette er påkrevet.

Vi vil aldri gi denne type informasjon til personer eller selskap som ikke er direkte ansvarlig for del(er) av din reise. Dette gjelder spesielt sensitiv informasjon som du gir til oss, slik som detaljer om eventuelle funksjonshemninger, spesiell diett eller religiøse behov.

For det tilfellet at samtykke fra den reisende er nødvendig for at TFS kan formidle personopplysninger som er gitt, og den reisende ikke samtykker i at slik informasjon formidles, forbeholder TFS seg retten til å måtte avvise den reisendes bestilling. Vær oppmerksom på at dersom den reisende foretar sin bestilling hos en av TFS sine agenter/reisebyrå, er det agentens personvern rutiner som vil være gjeldende.

TFS er ikke ansvarlig for personvern i andre selskaper.

Hvis du ønsker å få en kopi av den personlige informasjonen vi har registrert om deg, er du velkommen til å ta kontakt.

Kundeinformasjon vil aldri bli gitt videre til enkeltpersoner eller selskaper som ikke er direkte ansvarlig for deler av kundens reise, med mindre det er pålagt etter de til enhver tid gjeldende rettsregler.

#### 14.7 Beskyttelse av data

TFS tar en rekke forholdsregler for å sikre innhentede personopplysninger. TFS har adekvate fysiske, elektroniske og driftsprosedyrer som skal forhindre uautorisert adgang, holde opplysningene korrekte og sikre at de brukes slik de skal.

#### 14.8 Kundens rettigheter

TFS registrerte kunder har rett til å få informasjon om hvilke personopplysninger vi har lagret på dem. Ved å kontakte Thomas Hukkelås, styrets leder, [post@toppturfestivalen.no](mailto:post@toppturfestivalen.no) vil vi gi ut denne informasjonen så raskt som mulig, og senest innen 30 dager.

Registrerte kunder kan også endre eller oppdatere ulike personopplysninger gjennom Min Side i vår bookingløsning. De kan også kontakte oss med spørsmål om å korrigere, supplere eller slette opplysninger som ikke er korrekte.

TFS kan bruke epostadresser gitt ved registrering eller annet for periodevis utsendelse av nyhetsbrev om nye arrangementer, spesialtilbud, tjenester eller andre nyheter. På forespørsel vil vi fjerne brukere fra databasen, eller la de reservere seg fra å stå på fremtidige epostlister for nyhetsbrev. Kunder som mottar slike eposthenvelser de ikke ønsker å motta igjen, kan kontakte [post@toppturfestivalen.no](mailto:post@toppturfestivalen.no)

Dersom du mener at vår behandling av personopplysninger ikke stemmer med det vi har beskrevet her eller at vi på andre måter bryter personvernlovgivningen, så kan du klage til Datatilsynet.

Du finner informasjon om hvordan kontakte Datatilsynet på Datatilsynets nettsider: [www.datatilsynet.no](http://www.datatilsynet.no).

#### 15: Trykkfeil

Det tas forbehold om trykkfeil på TFS sine hjemmesider og Facebook sider. I den grad det er forenlig med pakkereiseloven begrenses ansvaret for bestillingsfeil etter pakkereiseloven § 48 til direkte og påregnelige tap som følge av feilen.



TFS AS, Svei 09-1, 1701 Longyearbyen Tlf 3429681  
[post@toppturfestivalen.no](mailto:post@toppturfestivalen.no) [www.toppturfestivalen.no](http://www.toppturfestivalen.no) org.nr 21106998