

Regler och villkor

Secret Escapes – Allmänna villkor

Avsnitt A och B i dessa Allmänna villkor fastställer de villkor enligt vilka Secret Escapes Limited, 4th Floor, 120 Holborn, London, EC1N 2TD, Storbritannien tillhandahåller Webbplatstjänster till dig och erbjuder Resetjänster till dig som agent via vår webbplats (secretescapes.se), per telefon, via appar som vi publicerar eller på annat sätt (tillsammans "Tjänsterna").

En Resetjänst är arrangemanget av boende, flyg, paketresor från tredje part ("Reseeerbjudande(n)"), tillsammans med andra researrangemang från tredje part ("Paketresor från tredje part" från "Reseleverantör") som erbjuds till försäljning via Tjänsterna.

Bestämmelserna i de Allmänna villkoren i Avsnitt C gäller endast paketresor som tillhandahålls av Secret Escapes GmbH, WeWork ■ Secret Escapes, Friedrichstraße 76, 10117 Berlin, Tyskland ("Paketresor") och reglerar avtalsförhållandet mellan dig och Secret Escapes GmbH som Researrangör ("Researrangör"). Secret Escapes GmbH erbjuder två typer av Paketresor - Paketresor med flera kontrakt och Paketresor med ett kontrakt (för vidare detaljer, se Avsnitt C).

Termerna "Secret Escapes", "vi", "oss" eller "vår" avser Secret Escapes Limited i Avsnitt A och B och Secret Escapes GmbH i Avsnitt C.

AVSNITT A - ANVÄNDARVILLKOR FÖR HEMSIDAN

De nedan angivna villkoren i detta Avsnitt A är tillämpliga när du använder de allmänna sidorna på vår hemsida www.secretescapes.se ("Hemsidan"). När du använder Hemsidan gäller bestämmelserna nedan och du förbinder dig att inte bryta mot dessa användarvillkor.

1. Information om oss

1.1 Webbplatsen drivs av Secret Escapes Limited ("Secret Escapes" eller "vi, vår, oss"), ett företag registrerat i England under företagsregistrering 07026107. Vårt säte är på 4th Floor, 120 Holborn, London EC1N 2TD. Vårt momsregistreringsnummer är GB103138366.

1.2 När det gäller försäljning av Reseeerbjudanden som organiseras av en Reseleverantör eller försäljning av enskilda Resetjänster säljs dessa tjänster av Secret Escapes Limited som Agent för den berörda Reseleverantören. I dessa fall är Reseleverantören eller hotellet ansvarig för utförandet av ditt paket eller din vistelse.

1.3 När Secret Escapes säljer Paketresor som Researrangör säljs Paketresorna av Secret Escapes GmbH, ett företag registrerat i Tyskland vid Charlottenburgs tingsrätt (företagsnummer HRB 138671B), med säte på WeWork ■ Secret Escapes, Friedrichstraße 76, 10117 Berlin, Tyskland. I dessa fall kommer Secret Escapes GmbH att ansvara för genomförandet av ditt paket (för närmare detaljer, se Avsnitt C).

1. Dina personuppgifter

Secret Escapes är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter du lämnar när du kontaktar oss. Vi behandlar dina personuppgifter i enlighet med vår integritetspolicy. Har du några frågor eller kommentarer avseende Secret Escapes behandling av dina personuppgifter, vänligen kontakta oss på support@secretescapes.se.

1. Friskrivning och Ansvar

3.1 Vi gör vårt yttersta för att ge dig korrekt information när vi publicerar innehåll på Hemsidan. Vi ansvarar emellertid inte för fel eller utelämnad information eller för tekniska problem du kan påträffa på Hemsidan. Om vi informeras om felaktigheter i innehållet på Hemsidan kommer vi att försöka rätta till detta inom skälig tid.

3.2 Så långt som är möjligt avsäger vi oss allt ansvar för förlust eller skada som uppstår genom användning av Hemsidan, genom användning av annan hemsida som länkas till genom Hemsidan eller till material som publiceras på Hemsidan.

1. Immateriella rättigheter

4.1 Vi äger eller är licensinnehavare av alla varumärken och alla andra märken, handelsnamn, märkesnamn, affärsnamn, teckningar, bilder, logotyper, registrerade eller oregistrerade designs, upphovsrätter och andra immateriella rättigheter som visas på Hemsidan och i materialet som publiceras på den. Du får använda dessa rättigheter och detta material enbart för att använda Hemsidan i enlighet med dessa Allmänna villkor.

4.2 Du får inte kopiera, reproducera, återpublicera, ladda ned, publicera, sända i media, överföra, göra tillgänglig för allmänheten eller på annat sätt använda något innehåll på vår hemsida annat än för eget, icke-kommersiellt bruk.

1. Länka till vår Hemsida

5.1 Du får länka till Hemsidan under förutsättning att du gör det på ett sätt som är skäligt och utan att skada vårt anseende eller dra fördel av det. Du får inte länka till Hemsidan på ett sätt som antyder någon form av tillhörighet, samhörighet eller samtycke från vår sida där något sådant inte existerar. Hemsidan får inte utgöra en förlaga för en annan hemsida.

5.2 Vi förbehåller oss rätten att omedelbart dra tillbaka ovan lämnade tillåtelse att länka till Hemsidan. Den hemsida du länkar från måste i alla avseende följa lokala, nationella eller internationella lagar, regler och god affärssed.

1. Konto och Medlemskap

6.1 För att få tillgång till Tjänsten måste du registrera dig och skapa ett konto (ditt "Konto").

6.2 Du kan skapa ditt Konto med en e-postadress och ett lösenord eller ansluta till Tjänsten via ett konto i sociala medier (t.ex. Facebook) som du anger när du registrerar dig.

6.3 Om du skapar ditt Konto med e-postadress och lösenord uppmanar vi dig att använda "starka" lösenord (det vill säga lösenord som använder en kombination av stora och små bokstäver, siffror och symboler). Du är ansvarig för att hålla dina inloggningsuppgifter och alla aktiviteter som äger rum på kontot konfidentiella. Om du misstänker att ditt konto har missbrukats måste du omedelbart kontakta oss på support@secretescapes.se.

6.4 Om du skapar ditt Konto med hjälp av sociala medier samtycker du till att vi får tillgång till och använda din information från den tjänsten i den utsträckning som tillåts av den tjänsten och att vi sparar din inloggning för den tjänsten enligt vad som anges i vår Sekretesspolicy.

6.5 Du blir medlem i Secret Escapes när du har skapat ditt Konto och vi har bekräftat detta ("Medlem").

6.6 För att bli Medlem måste du vara 18 år och ha den juridiska kapaciteten i ditt hemland att ingå juridiskt bindande avtal.

6.7 Secret Escapes förbehåller sig rätten att stänga av eller avsluta din tillgång till Tjänsten och ditt konto om du bryter mot dessa Allmänna villkor. Om din tillgång avbryts eller avslutas får du inte försöka använda Tjänsten under ett annat namn eller genom att använda en annan persons tillgång, även om du har den personens tillstånd.

6.8 Den Huvudkund som anges på Bokningen är den person som är ansvarig för Bokningen ("Huvudnamn"). Huvudnamnet är enligt dessa Allmänna villkor ansvarig för att göra Insättningen och betala hela Priset, för alla ändrings- och avbokningsförfrågningar, för betalning av alla tilläggskostnader i samband med förfrågningar och för alla andra frågor som rör Bokningen. Huvudnamnet bekräftar också att alla uppgifter som lämnas av alla andra deltagare i Bokningen är fullständiga och korrekta. Huvudnamnet måste vara minst 18 år gammal vid bokningstillfället.

6.9 Huvudnamnet förbinder sig att kontrollera alla beskrivningar som mottagits efter att bokningen har gjorts och att omedelbart informera oss om eventuella fel eller fall där personuppgifterna inte överensstämmer med uppgifterna i bokningsdeltagarnas pass/identitetsbevis (om sådana finns).

1. Kredit och Incitamentsprogram

7.1 Vi har ibland Incitamentsprogram eller erbjudanden där om du utövar vissa åtgärder (till exempel accepterar kredit istället för en återbetalning för en återbetalningsbar bokning som gjorts, eller bjuder in vänner till att bli medlemmar på hemsidan) kan du tjäna krediter som du kan spendera hos Secret Escapes ("Incitamentsprogram").

7.2 Om du bjuder in vänner eller kontakter från sociala medier till att bli medlemmar hos Secret Escapes som en del av vårt Incitamentsprogram, kan du tjäna krediter som du kan spendera hos Secret Escapes. Det finns ingen maxgräns för hur många krediter du kan tjäna hos Secret Escapes för sådana Incitamentsprogram. Faktum är att vi sätter stort värde på att du berättar för alla dina vänner om oss. Om vi däremot upptäcker att du försöker tjäna ytterligare krediter hos Secret Escapes genom att förfälska konton eller skapa flera falska konton, kommer dessa krediter att ogiltigförklaras omedelbart.

7.3 Om du tjänar krediter genom ett Incitamentsprogram för en bokning eller en resa genom Tjänsten, kommer denna kredit att vara tillgänglig på ditt konto i upp till 12 månader (såvida inte ett tidigare förfallodatum står specificerat). Efter förfallodatumet kommer eventuell återstående kredit på ditt konto att tas bort automatiskt.

7.4 Kredit som tjänats in genom ett Incitamentsprogram kan endast användas i syfte att boka erbjudanden som finns tillgängliga på Secret Escapes hemsida och kan inte växlas till pengar. Vid tillfälle då bokningar med krediter som tjänats genom ett Incitamentsprogram är avbokade och återbetalade kommer:

(a) värdet av krediten som har använts att återbetalas i form av krediter och inte i form av pengar; och

(b) om en sådan avbokning och återbetalning inte gjorts av legitima anledningar eller i god tro, kan Secret Escapes förbehålla sig rätten att ta bort krediter som lagts till genom ett bonusprogram från ditt konto.

1. Presentkort

8.1 Presentkort kan bara köpas online via Hemsidan.

8.2 Du kan välja att: (i) få ditt presentkort skickat till mottagaren per e-post, eller (ii) skriva ut presentkortet på egen hand.

Skulle du behöva skicka eller skriva ut presentkortet igen ber vi dig kontakta support@secretescapes.se för hjälp.

8.3 Presentkort är giltiga i ett år från det datum de utfärdades utan möjlighet till förlängning.

8.4 Endast en rabattkod kan användas per bokning. Detta inkluderar eventuella kampanjkoder eller erbjudanden.

8.5 Värdet av det presentkort du använder dras ifrån totalkostnaden för din bokning, men kan inte användas för Reserbjudanden som tillhandahålls av en extern Researrangör. Om det finns ett restvärde att använda på presentkortet kan detta användas vid en senare bokning. Det finns inget krav på minimibelopp och presentkortet kan användas mot alla köp, inklusive leveranskostnader.

8.6 Presentkort kan köpas i fasta valörer mellan 250 SEK till 100 000 SEK.

1. Ogiltighet (Klausul om Åtskiljbarhet)

Var och en av bestämmelserna i dessa Villkor under detta Avsnitt A gäller självständigt oberoende av de andra. Om behörig domstol, myndighet eller skiljenämnd skulle finna att någon bestämmelse i dessa Villkor i detta Avsnitt A är ogiltig eller inte verkställbar, ska bestämmelsen i fråga och alla övriga bestämmelser vara

gällande och verkställbara i den utsträckning som tillämplig lag tillåter.

1. Ändringar

Vi kan från tid till annan ändra eller uppdatera dessa Allmänna villkor utan att i förväg meddela dig om detta. Om ändringarna är väsentliga meddelar vi dig genom att publicera ett meddelande på Hemsidan.

1. Tillämplig lag och tvistlösning

11.1 I händelse av en tvist med Secret Escapes om dessa Allmänna villkor rekommenderar vi att du först försöker lösa tvisten informellt genom att kontakta oss på support@secretescapes.se. Du kan också skriva till oss på följande postadress: Complaints Department, Secret Escapes, Floor 4, 120 Holborn, London, EC1N 2TD, Storbritannien.

11.2 I det osannolika fallet att vi inte kan lösa tvisten ska tvister om tolkning eller tillämpning av dessa villkor avgöras av en svensk allmän domstol.

11.3 Dessa Allmänna villkor tolkas och tillämpas i enlighet med svensk lag, om inte annan lag är tillämplig på grund av tvingande bestämmelser.

11.4 Europeiska kommissionen ställer en plattform för tvistlösning utanför domstol till konsumenternas förfogande. Detta gör det möjligt för dig som konsument att lösa tvister i samband med dina onlinebeställningar utan att behöva gå till domstol. Plattformen för tvistlösning finns på den externa länken <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1. Kontakta oss

Om du har synpunkter på innehållet på Hemsidan eller i våra Allmänna villkor, kontakta oss via vår kontaktsida, skicka ett e-postmeddelande till support@secretescapes.se eller kontakta oss per telefon (0046) 0844688647 (måndag–söndag: 9.00–18.00). Vi hjälper gärna till.

AVSNITT B - GÄLLER FÖR ALLA BOKNINGAR DÄR VI AGERAR SOM AGENT (INKLUSIVE HOTELLVISTELSER OCH PAKETRESOR FRÅN TREDJE PART)

1. Inledande bestämmelser

13.1 Följande Villkor i detta Avsnitt B anger de villkor som gäller när Secret Escapes Limited (UK) ("Secret Escapes" eller "vi, vår, oss"), organisationsnummer 07026107, adress Floor 4, 120 Holborn, London, EC1N 2TD, Storbritannien, erbjuder Resetjänster till dig som agent via vår webbplats (www.secretescapes.se), per telefon och via appar som vi publicerar eller på annat sätt (tillsammans "Tjänsterna").

13.2 En Resetjänst är arrangemanget av boende, flyg, paketresor från tredje part ("Reseeerbjudande(n)"), tillsammans med andra researrangemang från tredje part ("Paketresor från tredje part" från "Reseleverantör") som erbjuds till försäljning via Tjänsterna.

13.3 Läs Villkoren enligt detta Avsnitt B noggrant innan du använder Tjänsterna. För att kunna göra en bokning via Tjänsten måste du acceptera dessa Villkor. Om du skulle ha några frågor avseende de Allmänna villkoren, vänligen kontakta oss på support@secretescapes.se.

1. Tjänsten och Secret Escapes förhållande till Reseleverantörerna

14.1 Vi agerar som en Agent ("Agent") för Reseleverantörer vars Reseeerbjudanden visas i Tjänsterna. Detta innebär att vi agerar på Reseleverantörernas vägnar och tillhandahåller en plattform där du kan ingå ett avtal med Reseleverantörerna om tillhandahållande av Reseeerbjudanden. Ett direkt avtal mellan dig och oss uppstår endast med avseende på förmedlingsverksamheten. Alla Reseeerbjudanden gäller i mån av tillgång. Secret Escapes kan inte garantera att något Reseeerbjudande gäller för en viss period.

14.2 Agenten kan göra en bokning för Resenären. Avtalet avseende Reseeerbjudandet sluter du sedan direkt med Reseleverantören. Vi sluter alltså inget direkt avtal med dig som resenär ("Resenär"). För de Reseeerbjudanden du bokar kommer de villkor som framgår av Reseeerbjudandets sida att gälla, de bokningsvillkor som du får precis innan du betalar för ett Reseeerbjudande via Hemsidan och Reseleverantörens allmänna villkor där dessa tillhandahålls under bokningsprocessen ("Reseeerbjudandets Allmänna Villkor").

14.3 Genom att använda Tjänsten för att köpa ett Reseeerbjudande samtycker du till Reseeerbjudandets Allmänna Villkor och till att sluta avtal direkt med Reseleverantören för det reseerbjudande du köper.

14.4 Secret Escapes gör sitt yttersta för att omsorgsfullt välja vilka Reseleverantörer vi väljer att vara Agent för. Secret Escapes själva äger, driver eller tillhandahåller inga av de tjänster, boenden eller researrangemang som ingår i ditt Reseeerbjudande. Vi ansvarar inte på något sätt för hur Reseeerbjudandet tillhandahålls av Reseleverantören. Om du efter att ha köpt ett Reseeerbjudande har frågor eller funderingar kring Reseeerbjudandet ber vi dig att kontakta Reseleverantören direkt.

14.5 Eftersom avtalet för Reseeerbjudandet sluts mellan dig och Reseleverantören är vi inte på något sätt ansvariga för leveransen av Reseeerbjudandet. Vi övertar sålunda inget ansvar och inga förpliktelser för eventuell förlust eller skada du kan lida som ett resultat av att ha utnyttjat Reseeerbjudandet. Vi är endast ansvariga för att förmedla kontakten mellan dig som Resenär och den aktuella Reseleverantören.

14.6 För mer information om tvistlösning vid tvist kring dessa Allmänna villkor, se nedan under klausul 26.

1. Bokning

15.1 Resenären ska i god tid innan beställningen utfärdas lämna alla uppgifter om sig själv och de resenärer som hen har registrerat som kan vara av betydelse för utförandet av beställningen. Detta inkluderar åtminstone hens mobiltelefonnummer och e-postadress(er). Hen ska också lämna uppgifter om sitt eget och sina medresenärers fysiska och psykiska tillstånd som kan vara av betydelse för utförandet av tjänsterna.

15.2 Du kan boka Reseeerbjudanden från Reseleverantören genom att följa den process som anges i Tjänsten. Genom att boka med en Reseleverantör bekräftar du är du skyldig att betala för Reseeerbjudandet du bokat.

15.3 Tjänstens bokningsprocess ger dig möjlighet att kontrollera och korrigera eventuella misstag innan du slutför din bokning av ett Reseeerbjudande. Läs noggrant igenom och kontrollera din bokning vid varje steg av bokningsprocessen.

15.4 Innan du bokar ett Reseeerbjudande är det viktigt att du kontrollerar att du (och ditt eventuella resesällskap) är berättigad till eventuellt Reseeerbjudande och har möjlighet att resa de datum du planerar att boka Reseeerbjudandet för.

15.5 Om du (eller ditt resesällskap) har särskilda önskemål eller krav måste du meddela oss om detta under bokningsprocessen. Secret Escapes försöker vidarebefordra alla rimliga önskemål till Reseleverantören, men kan inte garantera att Reseleverantören tar hänsyn till dessa. Secret Escapes godkänner inte bokningar där förbehåll görs för särskilda önskemål.

15.6 Om du har ett hälsotillstånd som kan påverka din bokning, vänligen informera oss om detta innan du bokar Reseeerbjudandet, så att vi kan informera om Reseeerbjudandet är lämpligt innan du gör din bokning.

15.7 Alla bokningar görs med förbehåll för Reseleverantörens godkännande. I vår egenskap av Agent för Reseleverantören kommer vi, som bekräftelse på din bokning, att skicka dig ett meddelande per e-post. Genom detta e-postmeddelande sluts bindande avtal mellan dig och Reseleverantören. Så snart vi har bekräftat din bokning debiterar vi dig enligt din valda betalningsmetod. När din bokning har behandlats kommer Reseleverantören skicka dig ytterligare e-post med alla detaljer om Reseeerbjudandet du bokat.

15.8 Du ansvarar för att hålla dina kontaktuppgifter uppdaterade och korrekta så att vi och Reseleverantören kan kontakta dig angående din bokning.

15.9 När din bokning har accepterats av Reseleverantören och vi i egenskap av Agent har bekräftat detta enligt ovan samt efter att du har betalat så kommer Secret Escapes att skicka dig en bokningsbekräftelse per e-post som anger uppgifterna i Reseeerbjudandet och vilken Reseleverantör som tillhandahåller Reseeerbjudandet. Detta e-postmeddelande bekräftar mottagandet av din bokning och betalning och innehåller alla uppgifter om ditt Reseeerbjudande. Agenten kommer att skicka all kommunikation om bokningsordern uteslutande till Huvudnamnet.

15.10 När du tar emot dokumentationen för ditt Reseeerbjudande, vänligen kontrollera noggrant att alla Resenärers personuppgifter stämmer och, om Reseeerbjudandet avser resa utomlands, att uppgifter avseende Resenärers namn och ålder är korrekta och stämmer överens med uppgifterna som framgår av respektive Resenärs pass. Om så inte är fallet, vänligen kontakta Reseleverantören omedelbart.

15.11 Secret Escapes är enbart Agent åt Reseleverantörer och är således inte ansvarig för tillhandahållandet av biljetter och/eller resedokumentation. Vänligen kontakta aktuell Reseleverantör som framgår i bokningsbekräftelsen direkt om du inte får dessa dokument.

1. Tillgång

16.1 Alla bokningar av Reseeerbjudanden gäller i mån av tillgång enligt instruktioner från aktuell Reseleverantör. Om det Reseeerbjudande du velat boka av någon anledning inte finns tillgängligt kommer vi att meddela dig om detta så snart som möjligt.

16.2 Om en Reseleverantör inte kan godkänna din bokning av olika anledningar såsom att Reseleverantören inte har fler lediga platser de datum du valt eller på grund av fel i priset (se klausulerna 17.3 och 17.4 nedan) kommer vi att informera dig per e-post. Din bokning kommer då inte att behandlas. Om du redan betalat för din bokning av Reseeerbjudandet kommer vi att kontakta Reseleverantören för att ordna så att hela det belopp du betalat så snart som möjligt återbetalas till dig.

1. Pris

17.1 Priset för ett Reseeerbjudande är det som anges i Tjänsten. Vi reserverar oss dock för uppenbara misstag och felaktigheter. Priset inkluderar moms och alla andra aktuella skatter såsom t.ex. flygplatsskatt (där sådan tillämpas).

17.2 Priset för ett Reseeerbjudande kan ändras från tid till annan, men sådana ändringar påverkar inte bokningar som Reseleverantören redan bekräftat.

17.3 På grund av det stora antalet Reseeerbjudanden hoså Tjänsten kan det ibland hända att några av de Reseeerbjudanden som anges är felaktigt prissatta trots vår ambition att se till att de prissätts korrekt. Vi kontrollerar i regel priset med Reseleverantören som en del i vår bokningshantering och om ett Reseeerbjudandets korrekta pris är lägre än det angivna priset, debiterar vi det lägre beloppet när vi, i vår egenskap av Agent för Reseleverantören, bekräftar din bokning. Om Reseleverantörens pris är högre än det som anges i Tjänsten, kommer vi antingen att kontakta dig för instruktioner innan vi behandlar din bokning, eller avvisa din bokning för Reseleverantörens räkning och meddela dig om att din bokning blivit avvisad.

17.4 Vänligen notera att Reseleverantören inte är skyldig att tillhandahålla Reseeerbjudandet till det felaktiga (lägre) priset även efter det att vi sänt dig en bokningsbekräftelse om priset är uppenbart felaktigt och rimligen borde ha upptäckts av dig.

17.5 Observera att Secret Escapes inte heller ansvarar för fel som beror på dig som Resenär eller som uppstår på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

1. Bokningsavgift

18.1 Vi kan komma att debitera dig en bokningsavgift för Tjänsten. Bokningsavgiften inkluderar avgift för den plattform vi tillhandahåller för att du ska kunna köpa Reseeerbjudanden från Reseleverantörer. Eventuell bokningsavgift framgår tillsammans med övriga betalningsuppgifter på bokningssidan innan du betalar Reseeerbjudandet.

18.2 Genom att göra en bokning med en Reseleverantör via Tjänsten godkänner du samt samtycker till att betala oss eventuell bokningsavgift. Bokningsavgifter återbetalas inte vid avbokning eller ombokning av Reseeerbjudanden.

1. Betalning

19.1 Om Medlemmen gå vidare med bokningen av Reseleverantörens Produkter kommer alla betalningar som en Medlem gör att samlas in av Secret Escapes i reseleverantörens namn och på uppdrag av Reseleverantören; detta betyder dock inte att reseavtalet har slutits med Secret Escapes. Den senare agerar i själva verket som ombud med ett inkassomandat som ges av Reseleverantören, och kan därför acceptera betalning i den senares namn och på dess vägnar av medlemmarna genom de betalningsmedel som finns tillgängliga på Webbplatsen. I detta fall, eftersom Secret Escapes agerar som Agent för Reseleverantörerna, kan Secret Escapes inte utfärda en faktura för en försäljning gjord av Reseleverantören. Secret Escapes kan endast utfärda en separat faktura som visar betald moms på eventuell provision eller bokningsavgift. För att få denna typ av faktura, kontakta kundtjänst genom att skriva till kundservice@secretescapes.com och ange boknings-ID, som finns i bokningsbekräftelsen som skickades via e-post.

19.2 Genom bokning bekräftar Medlemmen giltigheten och korrektheten i de betalningsuppgifter som angavs när Kontot skapades. I händelse av att betalning inte kan göras på grund av att de angivna betalningsuppgifterna är felaktiga kommer Secret Escapes att kontakta Medlemmen och begära ett alternativt betalningsmedel eller annullera bokningen.

19.3 Vänligen kontakta Secret Escapes omedelbart om du har några problem med det debiterade beloppet. I händelse av fel vid debitering av betalningen kommer Secret Escapes omedelbart att återbetala relevanta belopp till Medlemmens kredit- eller betalkort.

19.4 Betalningar kan endast göras med kreditkort, betalkort eller Paypal. För Medlemmarnas bekvämlighet och för att skydda betalningsinformationen som tillhandahålls när du skapar Kontot, görs alla betalningar via den skyddade servern hos vår onlinebetaltjänstleverantör. När all nödvändig information har angetts korrekt kommer betalningar att göras automatiskt genom en säker krypterad digital kommunikation. Betalningsbekräftelser kommer att skickas till dig omedelbart via e-post och kommer att vara tillgängliga när som helst via Kontot.

19.5 Vid tidpunkten för vidarebefordran av bokningen som avses i föregående artikel 15, kontrollera att dina kredit-/betalkortsuppgifter är giltiga och att du har tillräckligt med pengar för transaktionen.

19.6 Secret Escapes gör allt för att säkerställa att betalningssystemet alltid är tillgängligt och fungerar hela tiden, men kan inte garantera kontinuerlig och oavbruten tillgång till det. Secret Escapes försöker också säkerställa att Medlemmarnas betalningar hanteras omedelbart, men det är ofta svårt att förutsäga hur lång tid som krävs för att slutföra en sådan hantering, eftersom det beror på många faktorer som ligger utanför Secret Escapes kontroll, såsom förseningar i banksystem eller kredit-/betalkortsnätverk. Tillgången till betalningssystemet kan också ibland begränsas för att möjliggöra reparation, underhåll eller införande av nya funktioner eller nya tjänster. Secret Escapes kommer att försöka kommunicera eventuella planerade avbrott i betalningssystemet med rimlig varsel och kommer att göra allt för att återställa dess funktion så snart som möjligt.

1. Avbokningar och ändringar av Resenären

20.1 Så vida du inte har köpt ett återbetalningsbart Reseerbjudande kan Reseerbjudanden inte ändras av dig eller annulleras och återbetalas. Kontrollera din bokningsbekräftelse som beskriver de villkor där det är möjligt att avboka din bokning och begära återbetalning.

20.2 Om du inte har köpt ett återbetalningsbart Reseerbjudande och vill avboka ett Reseerbjudande hänvisas du till Reseleverantören. Secret Escapes ansvarar inte för eventuella extra kostnader som uppstår till följd av avbokning och ändring, såsom resekostnader till och från resmålet eller för alternativt boende. Sådana kostnader kan Resenären kräva från sin reseförsäkring.

20.3 Resenärer som inte har köpt ett återbetalningsbart Reseerbjudande och som vill avboka eller ändra sin resa kan, efter Secret Escapes eget gottfinnande, få hjälp med att kontakta Reseleverantören angående avbokning eller ändring. Secret Escapes garanterar dock inte att sådana försök kommer att lyckas. Secret Escapes rekommenderar en skriftlig förklaring. De kostnader som uppstår till följd av en avbokning anges i de Allmänna villkoren för Reseerbjudandet. Secret Escapes försöker stödja sina medlemmar så gott som möjligt när det gäller bokningsändringar eller avbokningar. Det är dock upp till Reseleverantören att avgöra om bokningsändringar eller avbokningar ska accepteras. I synnerhet kan Reseleverantören ta ut en avboknings- eller ändringsavgift (enligt dess villkor) som kan uppgå till 100 % av resans pris.

1. Avbokningar och ändringar från Reseleverantören

21.1 Om en Reseleverantör informerar oss om ändringar i ett Reseerbjudande du köpt kommer vi att vidarebefordra denna information till dig om ändringen är väsentlig. En väsentlig ändring är en ändring som görs innan Reseerbjudandet inleds och som kan ha en avsevärd påverkan på Reseerbjudandet du köpt.

21.2 Väsentliga ändringar kan till exempel omfatta följande ändringar av Reseleverantören:

En ändring av rese-/rumskategori till en lägre kategori eller standard för hela eller en del av resan, eller

en ändring av avgångstiden med 12 timmar eller mer, eller

en ändring av avreseplatsen till en plats som är mindre lämplig för Resenären, eller

överbokning av hotellet, eller

en väsentlig ändring av resplanen eller avsaknad av en eller flera viktiga resmål.

21.3 I den osannolika händelsen att Reseleverantören ställer in eller gör en väsentlig ändring av dina köpta Reseerbjudanden kommer vi att informera dig så snart som möjligt. Om det finns tid att göra det innan ditt Reseerbjudande inleds, så kommer vi att sträva efter (men kan inte garantera) att få ett erbjudande från Reseleverantören med följande alternativ (beroende på vilken typ av Reseerbjudande som köpts):

(a) godkännande av de ändrade arrangemangen, eller

(b) för Reseerbjudanden som inte är Paketresor från tredje part: antingen godkännande av en alternativ bokning eller annullering av din bokning med full återbetalning av alla pengar som du har betalat. Om Reseleverantören inte erbjuder något alternativ kan de be oss att annullera Reseerbjudandet med full återbetalning, eller

(c) Endast för Paketresor från tredje part:

(1) en alternativ Paketresa från tredje part av lägre, samma eller högre standard än den ursprungligen bokade, om det finns tillgängligt. Om du väljer en Paketresa från tredje part med lägre standard har du rätt till prisskillnaden mellan vad du betalade och priset på Paketresan från tredje part med lägre standard. Om du accepterar Paketresan från tredje part från en Reseleverantör med liknande standard kommer inga ytterligare avgifter att tillämpas. Om du väljer att acceptera en Paketresa från tredje part med högre standard måste du betala skillnaden i pris mellan den köpta Paketresan från tredje part och den Paketresa från tredje part med högre pris, eller

(2) annullering av Paketresan från tredje part tillsammans med en fullständig återbetalning av alla pengar som du har betalat. Observera att de ansträngningar som vi kan göra för att erhålla olika alternativ för Paketresor från tredje part inte påverkar de rättsliga rättigheter som du kan ha mot dessa Reseleverantörer enligt de lagstadgade bestämmelserna om paketresor enligt Paketreselagen (2018:1217) och Resegarantilagen (2018:1218).

21.4 Reseleverantören behöver inte erbjuda Medlemmen något av alternativen ovan om ändringen i det köpta Reseerbjudandet utgör en mindre ändring. Observera att en ändring av flygtiden på mindre än 12 timmar, ett byte av flygbolag eller flygplan (om detta anges vid bokningstillfället) eller en ändring av destinationsflygplats eller boende av samma eller högre standard normalt betraktas som en mindre ändring.

21.5 Secret Escapes ansvarar inte för eventuella kostnader du drabbas av på grund av att en Reseleverantör avbokat eller ändrar ett Reseerbjudande du köpt.

21.6 I de fall en Reseleverantör annullerar din bokning efter att bokningen har bekräftats kommer du att få ett meddelande av Reseleverantören eller av Secret Escapes på uppdrag av Reseleverantören. Eftersom Secret Escapes är en Agent som agerar på uppdrag av Reseleverantören och ditt avtal avseende Reseerbjudandet träffats med Reseleverantören, kommer vi att vidta lämpliga åtgärder för att hjälpa dig att få återbetalning eller att ändra datumen för din bokning. Secret Escapes ansvarar dock inte för sådana eventuella kostnader som du kan drabbas av vid Reseleverantörens annullering.

1. Secret Escapes ansvar

23.1 Om Secret Escapes underlåter att följa dessa Allmänna villkor ansvarar vi för sådan förlust eller skada du åsamkas och som är ett förutsebart resultat av vår underlåtenhet eller oaktsamhet att följa dessa Allmänna villkor. Secret Escapes ansvarar inte för sådan förlust eller skada som inte är förutsebar. Förlust eller skada är förutsägbar om den är en tydlig följd av vårt brott mot de Allmänna villkoren eller om förlusten eller skadan övervägdes av dig och oss i samråd när avtalet slöts.

23.2 Den maximala förlust eller skada vi ansvarar för under klausul 23.1 begränsas till ett belopp som motsvarar den summa som du har betalat till oss när du använder Tjänsten för att köpa ett Reseerbjudande som den förlust eller skada du lidit relaterar till.

23.3 Oavsett vad som är föreskrivet ovan varken exkluderar eller begränsar vi på något sätt vårt ansvar för:

(a) dödsfall eller personskada som orsakats av vår oaktsamhet;

(b) bedrägeri eller bedrägligt förfarande;

(c) annan begränsning som exkluderas från friskrivning enligt lag från tid till annan.

23.4 Observera att detta inte påverkar dina lagstadgade rättigheter som konsument. För frågor kring dina rättigheter som konsument, kontakta tillämplig konsumentvägledning.

23.5 Secret Escapes tar inget ansvar för de berörda Reseleverantörernas handlingar och/eller underlåtenhet eller för riktigheten av den information som tillhandahålls av dessa Reseleverantör(er). Secret Escapes har inget ansvar för foton, broschyrer, annonser, webbplatser och andra informationsbärare i den mån de har utarbetats eller offentliggjorts under tredje parts ansvar. Det egna ansvaret som Agent är begränsat till priset för det sålda Reseerbjudandet.

23.6 Ovanstående ansvarsbegränsningar gäller även det personliga ansvaret för Secret Escapes anställda, lagliga företrädare och ställföreträdare.

1. Ditt ekonomiska skydd för Paketresor från tredje part

24.1 Alla Paketresor från tredje part som säljs av oss är försäkrade av Reseleverantören mot Reseleverantörens insolvens. Detta säkerställer att i händelse av att Paketresor från tredje part ställs in på grund av Reseleverantörens insolvens, kommer det betalda resepriset och de nödvändiga utgifterna för returreisan att återbetalas till dig. Detta gäller inte för köp av en enskild Resetjänst, t.ex. endast en hotellövernattning.

24.2 Om du köper en Paketresa från tredje part från Reseleverantör får du ett garantibevis från Reseleverantören, som intygar din direkta fordran mot försäkringsgivaren i händelse av att Resetjänsten ställs in på grund av Reseleverantörens insolvens.

24.3 När det gäller Paketresor hänvisar vi till Avsnitt C i dessa Allmänna villkor.

1. Force majeure

Vi ansvarar inte för eventuell underlåtenhet att utföra eller fördröja utförandet av våra förpliktelser under ett avtal som orsakats av omständigheter bortom vår rimliga kontroll, inklusive (men inte begränsat till) eldsvåda, svåra väderförhållanden, explosion eller andra naturkatastrofer (som översvämningar, jordbävningar eller väderförhållanden), krig (oavsett om utropat eller inte), terrorism eller andra allvarliga säkerhetsrelaterade problem, arbetskonflikt (oavsett om den involverar våra anställda eller ej), allvarliga hot mot den allmänna folkhälsan (som ett utbrott av en allvarlig sjukdom på resedestinationen) eller handlingar av lokal eller central regering eller annan behörig myndighet.

1. Tvist

26.1 Om du är missnöjd med någon aspekt av Reseerbjudandet som du bokat via Tjänsten, vänligen kontakta aktuell Reseleverantör. Vi rekommenderar att du kontaktar Reseleverantören eller deras lokala representant direkt medan du fortfarande är på resmålet, så att de kan försöka lösa problemet. Om du inte rapporterar fel utan onödigt dröjsmål kan det leda till att din rätt till ersättning och nedsättning för Reseerbjudanden och Paketresor från tredje part begränsas eller till och med helt utesluts. Secret Escapes rekommenderar att göra en skriftlig anmälan; vissa Reseleverantörer erbjuder feedbackformulär. För mer information om hur du reklamerar direkt till Reseleverantören, se avsnittet Vanliga Frågor på vår hemsida.

26.2 Om Resetjänsten för en Paketresa från tredje part inte stämmer överens med beskrivningen på Secret Escapes webbplats bör du kontakta Reseleverantören eller dess lokala representant direkt medan du är kvar i landet. Secret Escapes kommer att hjälpa kunder med klagomål. För att kunna hjälpa till att hitta en lösning måste Secret Escapes informeras om fakta så snart som möjligt.

26.3 Om problemet inte kunde lösas under vistelsen måste Reseleverantören av ett Reseerbjudande eller en Paketresa från tredje part kontaktas inom 30 dagar efter hemkomsten från resan. I enlighet med tillämpliga lagar och förordningar ska Reseleverantören bekräfta mottagandet av ditt klagomål inom 14 dagar och ge ett fullständigt svar inom 28 dagar, eller på annat sätt ge en förklaring till förseningen.

26.4 Om du har anledning att klaga på Secret Escapes ska du kontakta oss med hjälp av de uppgifter som anges i klausul 32 och försöka lösa klagomålet med oss internt.

26.5 För klagomål som inte löses på ett tillfredsställande sätt kan du kontakta Konsumentverket. Sveriges domstolar är behöriga att lösa eventuella tvister.

26.6 Alla rättigheter att väcka talan förfaller tre år efter Resetjänstens slut eller, om Resetjänsten avbokats, tre år efter det ursprungliga avresedatumet.

26.7 Svensk lag ska tillämpas på avtal som ingås, ändras eller kompletteras på grundval av dessa Allmänna villkor, om inte annan lag är tillämplig på grund av tvingande bestämmelser.

26.8 EU-kommissionen ställer en plattform för tvistlösning utanför domstol till konsumenternas förfogande. Denna gör det möjligt för dig som konsument att lösa tvister i samband med dina beställningar på nätet utan att behöva gå till domstol. Plattformen för tvistlösning finns på den externa länken <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1. Försäkring

Det är viktigt att du har tecknat tillräcklig försäkring för att skydda dig (och din grupp) mot oförutsedda händelser. De flesta Reseleverantörer kräver att du har tecknat en lämplig reseförsäkring som villkor för din bokning. Var vänlig och se till att du har en giltig reseförsäkring när du bokar som gäller för de länder och de aktiviteter du vill göra under din vistelse.

1. Reseinformation

28.1 Var vänlig och notera att vi kan erbjuda allmän information om passkrav och visumregler för din resa, men att du som Resenär är skyldig att ha ett giltigt pass, visum och andra eventuella dokument som krävs för inresa. Du bör bekräfta dessa med aktuella ambassader och/eller konsulat. All information vi ger avseende detta eller aktuella frågor (t.ex. klimat, när det är bäst att resa, klädsel, bagage, personliga tillhörigheter etc.) lämnas enbart som allmänna riktlinjer och vi ansvarar inte för beslut som fattas utifrån den information vi tillhandahåller.

28.2 Pass-, visum- och hälsokrav vid tiden för bokningen finns tillgängliga på Utrikesdepartementets officiella webbplats. Du ansvarar själv för att se till att du och alla i ditt resesällskap har erforderlig rese- och hälsodokumentation och följer övriga inresekrav. Om du eller någon i ditt resesällskap inte är svensk medborgare eller har ett annat pass måste du kontrollera pass- och visumregler med ambassaden eller konsulatet för det land du ska resa till eller genom. Varken vi eller Reseleverantören övertar något ansvar om du inte kan resa i de fall du inte följt aktuella pass-, visum- eller inresekrav. Var vänlig och se till att alla resedokument, pass, visum och försäkringar är fullständiga.

28.3 Om Resenären inte kan genomföra (alla) researrangemang på grund av att det saknas en (giltig) handling, bär Resenären alla följder av detta, såvida inte Agenten har åtagit sig att ta hand om denna handling och avsaknaden av den kan tillskrivas hen.

28.4 När du får resebekräftelsehandlingarna ska du kontrollera att alla personuppgifter är korrekta och, vid utlandsresor, att namn och ålder i passet/passen/identitetsbevisen stämmer överens. Om detta inte är fallet, vänligen kontakta Reseleverantören så snart som möjligt.

28.5 Om biljetter och/eller resehandlingar inte kommer fram per post eller e-post tar Secret Escapes inget ansvar för detta. Om du inte får dessa dokument, vänligen kontakta Reseleverantören direkt enligt vad som anges i din bokningsbekräftelse.

1. Fullständigt avtal

Dessa Allmänna villkor och, i förekommande fall, din Bokningsbekräftelse utgör de skriftliga villkoren i vårt avtal med dig om tillhandahållande av Tjänsterna. Du förlitar dig inte på något annat uttalande, löfte eller representation i samband med din bokning. Observera att Reseleverantörernas villkor gäller för tillhandahållandet av Reseerbjudanden från Reseleverantörerna.

1. Överlåtelse

Vi förbehåller oss rätten att överlåta våra rättigheter och skyldigheter enligt vårt avtal med dig till en annan juridisk person. Vi kommer att göra vårt bästa för att meddela dig om detta skulle ske. Detta kommer inte påverka dina rättigheter eller våra skyldigheter under avtalet.

1. Dina kontaktuppgifter

Om vi behöver kontakta dig eller meddela dig skriftligen kommer vi att göra detta med e-post eller med brev till den adress du lämnar oss i samband med bokningen.

1. Kontakta oss

Om du har frågor avseende dessa Allmänna villkor, kontakta oss via vårt formulär online, skicka e-post till support@secretescapes.se eller kontakta oss på telefon (0046) 0844688647 (måndag – söndag: 9.00 – 18.00). Vi hjälper gärna till.

AVSNITT C - GÄLLER FÖR SECRET ESCAPES PAKETRESOR

1. Inledande bestämmelser

33.1 Följande villkor för Secret Escapes Paketresor innehåller de villkor som gäller när Secret Escapes GmbH ("Secret Escapes" eller "vi, vår, oss") arrangerar Paketresor via www.secretescapes.se ("Tjänsten").

Vi erbjuder två typer av Paketresor där vi är Paketresearrangör. Secret Escapes kallas nedan även för "Arrangören".

(a) "Paketresor med ett kontrakt" - där två eller flera olika Resetjänster (t.ex. flyg, hotell och/eller biluthyrning och/eller utflykter, biljetter eller skidpass etc.) skapas eller sätts samman av oss. Vi erbjuder detta som ett enda kontrakt och agerar som din Researrangör. För Paketresor med ett kontrakt ingår du ett enda kontrakt för hela paketresan med Secret Escapes. Detta är alltid den relevanta typen av paketresa, som omfattar ett hotell och en utflykt eller biljetter.

(b) "Paketresor med flera kontrakt" - där två eller flera olika resetjänster väljs av dig och vi agerar både som Arrangör av paketresan och som Agent för varje Reseleverantör av den relevanta Resetjänsten (t.ex. flygbolag, hotell och/eller biluthyrningsföretag) när du gör bokningen. När det gäller Paketresor med flera kontrakt ingår du ett separat avtal med varje Reseleverantör. Den relevanta Reseleverantören är avtalspart för den relevanta Resetjänsten, så att du också kan göra anspråk direkt mot denna Reseleverantör. Dessutom agerar vi som Researrangör åt dig och därmed som kontaktperson.

33.2 För att undvika tvivel är ett erbjudande som endast omfattar ett hotellrum och tjänster eller faciliteter som är tillgängliga på själva hotellet inte en Paketresa utan en agentförsäljning och omfattas av villkoren i Avsnitt B i dessa Allmänna villkor.

33.3 Vi kommer att ange i vår bokningsbekräftelse vilken typ av Paketresa du har bokat hos oss.

33.4 Secret Escapes äger eller tillhandahåller inte själv några av de tjänster, anläggningar eller researrangemang som ingår i din Paketresa. Dessa tillhandahålls av tredje parter som ordnar tillhandahållandet av de tjänster, anläggningar eller researrangemang som ingår i din paketresa ("Reseleverantörer"). Vår roll är att använda rimlig skicklighet och omsorg när vi gör din bokning och, när det gäller Paketresor med ett kontrakt, att använda rimlig skicklighet och omsorg när vi arrangerar att Reseleverantörerna tillhandahåller tjänster, faciliteter och researrangemang till dig. Utöver bestämmelserna i dessa Allmänna villkor gäller Reseleverantörernas villkor för tillhandahållandet av en Resetjänst för en Paketresa som Secret Escapes själv erbjuder.

33.5 Dessa Allmänna villkor reglerar din relation med oss avseende hur du använder Tjänsten samt hur Secret Escapes behandlar de bokningar du gör genom www.secretescapes.se ("Hemsidan") med oss som Researrangör. Det är viktigt att du läser och förstår de Allmänna villkoren innan du använder Tjänsten.

33.6 Det krävs att du godkänner de Allmänna villkoren för att kunna genomföra ett köp genom Tjänsten.

Genom att använda Tjänsten för att köpa en Paketresa samtycker du till de Allmänna villkoren.

1. Secret Escapes åtagande som Researrangör

34.1 Secret Escapes har i egenskap av Arrangör, innan detta avtal ingås, gett Resenären den standardinformation som krävs enligt lag och de viktigaste egenskaperna hos Resetjänsterna.

34.2 Secret Escapes ansvarar inte för den allmänna information som finns i fotografier, broschyrer, annonser, webbplatser och andra informationsbärare, om dessa har utarbetats eller publicerats av tredje part.

34.3 Det erbjudande som visas på vår Hemsida och den information som finns där utgör en del av avtalet, om inget annat anges i erbjudandet. Arrangörens online-erbjudande kan ändras snabbt. Om Resenären vill kunna bevisa i ett senare skede vad erbjudandet exakt bestod av, kan Resenären bäst göra en skärmbildning vid bokningstillfället, på vilken Arrangörens erbjudande anges.

34.4 Utan att det påverkar det ovanstående förblir Resenären själv ansvarig för att inhämta ytterligare information från berörda myndigheter om pass- och viseringsskyldighet och hen måste också i god tid före avresan kontrollera om den information som erhållits tidigare har ändrats under tiden.

34.5 Vid flygresor ska Arrangören meddela resenären identiteten på det flygbolag som utför resan så snart Arrangören får kännedom om den. De definitiva avgångs- och ankomsttiderna för transportkomponenterna i resan ska anges senast i resehandlingarna.

34.6 Secret Escapes garanterar att det finns en försäkring för det ekonomiska skyddet av våra Paketresor i händelse av att vi blir insolventa. När du köper en Paketresa av oss får du ett intyg från Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (Sächsische Straße 1, 10707 Berlin (tel: +49 30 789 547 70, e-post: schadenmeldung@drsf.reise, webb: schadenmeldung.drsf.reise) ("DRSF"), där det anges vad som är ekonomiskt skyddat, var du kan få information om vad detta specifikt innebär för dig och vem du kan kontakta vid problem. Mer information om resegaranti för paketresor finns tillgängligt på Kammarkollegiet samt Konsumentverkets hemsidor.

1. RESEINFORMATION

35.1 Observera att vi kan erbjuda allmän information om pass- och visumkrav för din resa, men att du som Resenär måste ha ett giltigt pass, visum och andra dokument som krävs för inresa. Du bör bekräfta dessa med relevanta ambassader och/eller konsulat. All information som vi ger om detta eller aktuella frågor (t.ex. klimat, bästa restid, kläder, bagage, personliga tillhörigheter osv.) ges endast som allmänna riktlinjer.

35.2 Pass-, visum- och hälsokrav vid bokningstillfället finns på utrikesdepartementets officiella webbplats. Du ansvarar för att du och alla i ditt resesällskap har de rese- och hälsodokument som krävs och följer övriga inresekrav. Om du eller någon i ditt resesällskap inte är svensk medborgare eller har ett annat pass måste

du kontrollera pass- och visumbestämmelserna med ambassaden eller konsulatet i det land du reser till eller genom. Ingen av dem tar något ansvar om du inte kan resa i de fall du inte har följt gällande pass-, visum- eller inresekrav. Se till att alla resehandlingar, pass, visum och försäkringar är fullständiga.

1. Bokning

36.1 Du kan boka Paketresor från Secret Escapes genom att följa den process som anges i Tjänsten. Genom att boka med oss åtar du dig att betala för Paketresan du bokat inom föreskriven tidsperiod.

36.2 Tjänstens bokningsprocess ger dig möjlighet att kontrollera och korrigera eventuella misstag innan du slutför din bokning av en Paketresa. Läs noga igenom och kontrollera din bokning vid varje steg av bokningsprocessen.

36.3 Innan du bokar en Paketresa är det viktigt att du kontrollerar att du (och ditt eventuella resesällskap) är berättigad till eventuell Paketresa och har möjlighet att resa de datum du planerar att boka Paketresan för.

36.4 Resenären ska i god tid före avtalets ingående lämna all information om sig själv och de Resenärer som registrerats av hen som kan vara relevant för avtalets ingående eller genomförande. Detta inkluderar i alla fall hens mobiltelefonnummer och e-postadresser.

36.5 Om Resenären inte uppfyller sin skyldighet att lämna information kan detta leda till att Arrangören eller någon på dennes vägnar utesluter Resenären och andra eventuella Resenärer från (fortsatt) deltagande i Paketresan. I sådant fall kommer Arrangören att debitera Resenären för alla kostnader som detta medför.

36.6 Om du (eller ditt resesällskap) har särskilda önskemål måste du meddela oss om detta under bokningsprocessen. Secret Escapes måste därefter uttryckligen godkänna sådana önskemål innan de blir en del av överenskommelsen.

36.7 Om du eller Resenärer som registrerats av dig har ett hälsotillstånd som kan påverka bokningen, vänligen informera oss om detta innan du bokar Paketresan, så att vi kan informera om ifall Paketresan är lämplig innan du gör din bokning.

36.8 Om Resenären accepterar Arrangörens erbjudande, inklusive de villkor som förklarats tillämpliga och mottagandet av den information som krävs enligt lag, träder avtalet i kraft. Så snart vi har bekräftat din bokning debiterar vi dig enligt din valda betalningsmetod. När din bokning har behandlats kommer vi, inom skälig tid, skicka dig ytterligare e-post med alla detaljer om Paketresan du bokat samt biljetter och andra nödvändiga resedokument.

36.9 Du ansvarar för att hålla dina kontaktuppgifter uppdaterade och korrekta så att vi kan kontakta dig angående din bokning.

36.10 När du tar emot dokumentationen för din Paketresa, vänligen kontrollera noggrant att alla resenärers personuppgifter stämmer och, om Paketresan avser resa utomlands, att uppgifter avseende Resenärers namn och ålder är korrekta och stämmer överens med uppgifterna som framgår av respektive Resenärs pass. Om så inte är fallet, vänligen kontakta Secret Escapes omedelbart.

36.11 Secret Escapes förbehåller sig rätten att ta ut en avgift för att rätta felaktiga uppgifter. Avgiften omfattar de faktiska kostnaderna som sådan åtgärd medför samt skälig ersättning för nedlagt arbete.

36.12 Om Resenären inte har fått några resehandlingar vid den tidpunkt som Arrangören fastställt, dock senast fem Arbetsdagar före avresa, ska Resenären omedelbart meddela Arrangören.

36.13 När Reseleverantörens allmänna villkor anger att en resa kräver ett angivet minimiantal för att genomföras ska Secret Escapes på ett tydligt sätt upplysa Resenären om sådan information vid bokningstillfället. En sådan Paketresa kan ställas in inom den tidsfrist som anges i vid var tid tillämplig lag om paketresor och i Reseleverantörens allmänna villkor.

36.14 Arrangörens erbjudande är utan skyldighet. Vid behov kan hen återkalla erbjudandet, även efter det att erbjudandet har accepterats och det eventuellt har bekräftats. Arrangören ska återkalla erbjudandet så snart som möjligt, men under alla omständigheter inom 24 timmar (resor till Europa och Medelhavsländerna) och inom 48 timmar (resor till andra destinationer) efter dagen för acceptans, med angivande av skälen. Om Resenären accepterar erbjudandet under helgen ska arrangörens tidsfrist för annullering börja löpa vid midnatt på söndag kväll, såvida inte denna dag följs av en allmänt erkänd helgdag, i vilket fall tidsfristen ska börja löpa vid midnatt den sista helgdagen.

36.15 Uppenbara fel och/eller misstag binder inte Arrangören. Sådana fel och misstag är, ur den genomsnittlige resenärens synvinkel, vid första anblicken igenkännbara som sådana eller borde vara det.

1. Tillgång

Alla bokningar av Paketresor gäller i mån av tillgång. Om den Paketresadu velat boka av någon anledning inte finns tillgängligt kommer vi att meddela dig om detta så snart som möjligt.

1. Pris

38.1 Priset för en Paketresa är det som anges i Tjänsten. Vi reserverar oss dock för uppenbara misstag och felaktigheter. Priset inkluderar moms och alla andra aktuella skatter såsom t.ex. flygplatsskatt (där sådan tillämpas). Vid bokningstillfället anges också andra kostnader som kan tillkomma beroende på val av Paketresa.

38.2 Priset för en Paketresa kan ändras från tid till annan, men sådana ändringar påverkar inte bokningar som Secret Escapes redan bekräftat, såvida inget annat anges nedan.

38.3 På grund av det stora antalet Paketresor hos Tjänsten kan det ibland hända att några av de Paketresor som anges är felaktigt prissatta trots vår ambition att se till att de prissätts korrekt. Vänligen notera att vi inte är skyldig att tillhandahålla Paketresan till det felaktiga (lägre) priset även efter det vi sänt dig en bokningsbekräftelse om priset är uppenbart felaktigt och rimligen borde ha upptäckts av dig.

38.4 Vänligen notera att Secret Escapes inte heller ansvarar för fel som beror på dig som Resenär eller som sker på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter.

38.5 Vi kan ändra priset för din Paketresa efter att vi har utfärdat vår bokningsbekräftelse för att föra vidare följande ändringar till dig:

- (a) Priset för transport av passagerare som beror på kostnaden för bränsle eller andra energikällor;
- (b) nivån på skatter eller avgifter för de Resetjänster som ingår i din bokning och som tas ut av tredje parter andra än Reseleverantörer, inklusive turistskatter, landningsavgifter eller avgifter för ombordstigning eller avstigning i hamnar och på flygplatser; eller
- (c) växelkurser som är relevanta för Paketresan.

Vi kan endast ändra priset på detta sätt om vi meddelar dig om en prishöjning minst 20 dagar innan din Paketresa börjar tillsammans med en beräkning och en förklaring till ändringen.

38.6 Arrangören har rätt att höja priset för Paketresan med högst 8 % upp till 20 dagar före avresa, men endast om detta beror på följande - en ökning av självkostnadspriset för bränsle, eller; - en ökning av priset på andra energikällor, eller - ökning av skatter eller; - höjning av avgifter för de Resetjänster som ingår i avtalet och som tas ut av tredje part som inte är direkt involverad i utförandet, inklusive turistskatter, landningsskatter och avgångs- eller ankomstskatter i hamnar och/eller på flygplatser. Arrangören kan i sina kompletterande villkor ange att hen också förbehåller sig denna rätt att höja priserna i händelse av en ökning av de växelkurser som är relevanta för Paketresan. Resenären ska ha rätt till en prisnedsättning minus de administrativa kostnader som faktiskt uppstått om kostnaderna enligt definitionen i denna klausul av samma skäl sänks.

38.7 Om priset för din Paketresa ökar med mer än 8 % av det totala priset får du:

- (a) Acceptera och betala prisökningen;
- (b) avvisa prishöjningen och avboka din Paketresa med full återbetalning, eller
- (c) avvisa prishöjningen, avboka din Paketresa och välja ett alternativ om vi erbjuder detta. Om du väljer en alternativ Paketresa kommer vi att informera dig om hur detta kommer att påverka priset för din bokning. Om den alternativa Paketresan är av lägre kvalitet eller kostnad kan du ha rätt till en prissänkning i enlighet med klausul 45 nedan.

38.8 Vi kommer att ge dig rimlig tid för att fatta ditt beslut, vilket normalt är 7 dagar från dagen för meddelandet om prishöjning. Om vi inte hör av dig inom denna period kommer vi att skicka en påminnelse till dig, varefter vi har rätt att annullera Paketresan och betala tillbaka pengarna till dig.

38.9 Om du väljer att avvisa prishöjningen och avbryta Paketresan får du full återbetalning och kan ha rätt till kompensation i enlighet med klausul 45 nedan.

38.10 Du har rätt till en prissänkning som motsvarar de kostnader som beskrivs i klausul 45.5 och som uppstår efter din bokning men innan Paketresan börjar, från vilken vi har rätt att dra av våra administrationsavgifter. Du har rätt till en redovisning av dessa administrationsavgifter.

1. Bokningsavgift

39.1 Vi kan komma att debitera dig en bokningsavgift för Tjänsten. Bokningsavgiften inkluderar avgift för den plattform vi tillhandahåller för att du ska kunna köpa Paketresor. Eventuell bokningsavgift framgår tillsammans med övriga betalningsuppgifter på bokningssidan innan du betalar Paketresan.

39.2 Genom att göra en bokning med oss via Tjänsten godkänner du samt samtycker till att betala oss eventuell bokningsavgift.

1. Betalning

40.1 När du gör en bokning hos oss för en Paketresa måste du betala det belopp som anges vid bokningstillfället. Du måste betala hela beloppet senast det datum som anges i din bokningsbekräftelse. Om summan inte är betald i sin helhet på förfallodagen kan vi avboka din bokning omedelbart och debitera dig en avbokningsavgift i enlighet med punkt 43 nedan. Om du redan har gjort en betalning till oss kommer vi att dra av dessa avgifter från betalningen som redan har gjorts till oss innan vi återbetalar saldot till dig eller, om den betalningen inte är tillräcklig för att uppfylla vårt ansvar, samtycker du till att betala oss den extra summan. I händelse av en sådan avbokning har vi inget ansvar gentemot dig och bestämmelserna i punkt 42 nedan ska inte tillämpas.

40.2 När du bokar en Paketresa via Tjänsten bekräftar du att de betalningsuppgifter som angavs när du bokade är giltiga och korrekta. Om eventuell betalningsmetod nekas kan vi komma att kontakta dig och begära alternativ betalningsmetod eller annullera din bokning.

40.3 Om du har några frågor om det belopp vi debiterat ditt betal- eller kreditkort, vänligen kontakta oss omedelbart. Skulle vi upptäcka att betalning dragits felaktigt, betalar vi omedelbart tillbaka beloppet till ditt betal- eller kreditkort.

40.4 Om du betalar Paketresan med ett kreditkort tillkommer en expeditionsavgift. Denna expeditionsavgift är inte större än vår kostnad för att behandla din betalning. Beloppet för expeditionsavgiften visas innan du betalar Paketresan.

40.5 Secret Escapes tillhandahåller en bokningsbekräftelse som kan användas som ett kvitto som visar det belopp som betalas vid bokningstillfället.

1. Resenärens rätt till överlåtningar och ändringar

41.1 Om du vill göra en ändring av bokningen efter att bokningsbekräftelsen har utfärdats, vänligen kontakta oss. Vi är inte juridiskt skyldiga att göra sådana ändringar, men vi kan efter eget gottfinnande försöka tillgodose din begäran. Vi ber om din förståelse för att vi ofta inte kan göra det eftersom ändringar kan vara beroende av tillgänglighet och våra Reseleverantörers villkor.

41.2 Resenären kan göra en förfrågan till Arrangören om att ersätta hen med en annan person. Följande villkor ska gälla:

- Den andra personen uppfyller alla villkor som gäller för avtalet, och
- Resenären lämnar in begäran minst 7 kalenderdagar före avresa på ett sätt som meddelas i förväg av Arrangören, eller i tillräckligt god tid för att Arrangören ska kunna utföra de nödvändiga handlingarna och formaliteterna, och
- Villkoren för de Reseleverantörer som är involverade i utförandet inte motsätter sig detta byte.

41.3 När avtalet överläts till en annan person är Resenären och de personer som ersätter Resenären gemensamt ansvariga gentemot Arrangören för betalning av den utestående delen av resesumman, ändringskostnader, tillägg och andra kostnader till följd av ersättningen. Vi kommer att informera dig om dessa kostnader efter att ha mottagit din begäran om överföring.

41.4 Varje begäran om ändring av en bokning måste göras av det Huvudnamn som anges i Bokningen och vi kan kräva en bekräftelse av detta via e-post.

41.5 Om vi går med på att göra en ändring förbehåller vi oss rätten att ta ut en administrationsavgift per person (vars belopp kommer att meddelas dig vid tidpunkten för begäran) för att göra den begärda ändringen plus eventuella kostnader som vi ådrar oss för att göra ändringen (inklusive men inte begränsat till eventuella avgifter som Reseleverantörerna ålägger oss för att göra ändringen). Detta kan vara betydande och dessa kostnader tenderar att vara högre ju närmare avresedatumet är. Exempelvis kan vissa delar av paketet (t.ex. en flygresä) medföra en avbokningsavgift på upp till 100 %.

41.6 Du kan inte ändra Paketresor du redan har köpt och, om inte annat följer av Erbjudandets Särskilda Villkor, kan kostnaden inte heller betalas tillbaka.

1. Avbokningar och ändringar från Secret Escapes

42.1 Vi kommer att meddela dig så snart som möjligt om Secret Escapes mot förmodan skulle avboka eller göra andra väsentliga ändringar av den Paketresa som du köpt. Om det finns tid innan Paketresan inleds kommer vi att vidta rimliga åtgärder för att försöka (men kan inte garantera) att erbjuda dig följande alternativ (beroende på vilken sorts Paketresa du köpt):

(a) Acceptera ändrade arrangemang, eller

(b) Antingen acceptera en alternativ bokning eller avboka din bokning mot full återbetalning av det belopp du har betalat.

42.2 Secret Escapes behöver inte erbjuda en Medlem något av alternativen ovan om ändringen i den köpta Paketresan inte utgör en väsentlig ändring. Observera att en ändring av flygtiden på mindre än 12 timmar, ett byte av flygbolag eller flygplan (om det anges vid bokningstillfället) eller en ändring av destinationsflygplats till en flygplats inom samma region, eller ett byte av boende av samma eller högre standard vanligtvis betraktas som en mindre ändring.

42.3 För resor som påbörjas 14 dagar eller senare efter anmälan av den ändring som avses i klausul 42.1 ska Resenären informera Arrangören om sitt beslut senast 48 timmar efter mottagandet av anmälan. För resor som påbörjas inom 14 dagar efter anmälan ska Resenären informera Arrangören om sitt beslut utan dröjsmål och i alla fall inom 24 timmar. Om Resenären inte meddelar sitt beslut inom den föreskrivna tiden anses Resenären ha accepterat ändringarna.

42.4 Om du väljer att avvisa den föreslagna ändringen och avbeställa Paketresan får du full återbetalning och kan ha rätt till ersättning i enlighet med klausul 45 nedan.

1. Avbokning av Resenären

43.1 Resenären kan avbryta reseavtalet innan Paketresan börjar. Avbokningen måste göras skriftligen av Huvudnamnet för bokningen. Du kan göra detta via kontaktformuläret.

43.2 Återkallande av Paketresa med ett kontrakt

43.2.1 Om du avbryter en Paketresa med ett kontrakt innan resan börjar förlorar Secret Escapes rätten till resans pris. Istället kan vi kräva rimlig ersättning för de kostnader som vi har haft till följd av din avbokning. Det avgörande datumet för beräkningen av ersättningen är det datum då vi mottar din avbeställning. Om du meddelar din avbeställning via e-post och utanför de Arbetsdagar som nämns i klausul 55 anses nästa dag vara mottagningsdatumet.

43.2.2 Den ersättning som vi har rätt till vid avbokning av Paketresa med ett avtal ska beräknas som en klumpsumma, med hänsyn till tiden mellan meddelandet om avbokning och resans början, Secret Escapes förväntade kostnadsbesparing och det förväntade förvärvet genom annan användning av Resetjänsten. Som en del av bokningsbekräftelsen kommer vi att informera dig om avbeställningstider och kostnader för din Paketresa med ett kontrakt.

43.2.3 I princip har du möjlighet att bevisa att Secret Escapes inte har lidit någon eller mindre skada. I sådana fall ska ersättningen beräknas från fall till fall.

43.2.4 I händelse av att Paketresan med ett kontrakt inte påbörjas eller att enskilda Resetjänster i Paketresan med ett kontrakt inte används, som Secret Escapes var villig och i stånd att tillhandahålla i enlighet med avtalet, påverkas inte rätten till betalning av hela resepriset. Det finns inte heller någon rätt till återbetalning om resan inte kunde påbörjas på grund av att resehandlingar som pass eller visum saknas, eller om du inte skulle vara på flygplatsen eller avreseplatsen i tid.

43.3 Avbeställning av Paketresor med flera kontrakt.

Du kan fortfarande avboka din bokning upp till 8 eller 30 dagar före ankomstdatumet och få full återbetalning av hotellkostnaderna (beroende på vilket erbjudande som bokats), men endast för det bokade boendet. Om inget annat anges är dina flygresor inte återbetalningsbara.

43.4 Om vi är skyldiga att återbeta en del av eller hela semesterkostnaden till följd av en giltig avbokning, kommer vi att göra återbetalningen utan onödigt dröjsmål och under alla omständigheter senast 14 dagar efter mottagandet av avbokningsmeddelandet.

43.5 Secret Escapes förbehåller sig rätten att tillfälligt avbryta återbetalningar helt eller delvis och att vägra återbetalning i sin helhet vid misstanke om bedrägeri eller bedrägligt uppsåt.

43.6 Avbokningar som skickas på icke-Arbeitsdagar anses vara mottagna av Arrangören nästa Arbeitsdag. Avbokningar utanför kontorstid men på en Arbeitsdag före öppettider anses ha mottagits av Arrangören på den Arbeitsdagen. Avbokningar utanför kontorstid och efter kontorstid anses vara mottagna av Arrangören nästa Arbeitsdag.

43.7 Om oundvikliga och extraordinära omständigheter uppstår på resmålet eller i dess omedelbara närhet som har en betydande inverkan på utförandet av Paketresan, och Paketresan ännu inte har påbörjats, kan Resenären avbryta avtalet utan kostnad och Arrangören ska återbetala alla förskottbetalningar som hen har gjort. I detta fall har Resenären inte rätt till ersättning.

43.8 För resor till ett område för vilket en kalamitet har fastställts av Kalamitetskommissionen för Kalamitetsfonden förutsätts att en situation enligt föregående stycke föreligger. Resenären kan då avboka eller, om möjligt och om Resenären så önskar, omboka utan kostnad från tre (3) kalenderdagar före avresa.

1. Klagomål (förfarande)

Under resan

44.1 Utan att det påverkar tillämpningen av klausul 45 ska Resenären utan onödigt dröjsmål anmäla eventuella klagomål avseende avtalets fullgörande på plats, så att en lösning kan sökas. För detta ändamål ska hen rapportera, i denna ordning, till: 1. Reseleverantören 2. Arrangören.

44.2 Du måste utan onödigt dröjsmål informera oss om varje utebliven eller bristfällig prestation av din Paketresa ("Icke-uppfyllande"). Detta ger oss möjlighet att åtgärda felet under din semester. Om vi vägrar att göra det, eller om det är nödvändigt att avhjälpa Icke-uppfyllandet omedelbart, kan du avhjälpa det själv och begära att vi ersätter dig för rimliga utlägg. Du har dock inte dessa rättigheter om det är omöjligt att avhjälpa den bristande uppfyllelsen eller om det innebär oproportionerliga kostnader. I detta fall har du endast rätt att kräva prisavdrag eller ersättning i enlighet med klausul 45.

44.3 Om en väsentlig del av de Resetjänster som ingår i din Paketresa inte kan tillhandahållas som överenskommet vid bokningstillfället, kommer vi att erbjuda dig lämpliga alternativa arrangemang för fortsättningen av Paketresan utan extra kostnad. De alternativa arrangemangen måste om möjligt vara av likvärdig eller högre kvalitet än de som anges i din bokning. Om de är av lägre kvalitet har du rätt till en prisnedsättning enligt beskrivningen i klausul 45 nedan. Du kan endast avvisa de alternativa arrangemang som vi erbjuder om de inte är jämförbara med de arrangemang som anges i bokningen eller om prisreduktionen är otillräcklig. Om du avvisar de alternativa arrangemangen eller om vi inte kan erbjuda dem kan du ha rätt till en prisnedsättning och/eller kompensation i enlighet med klausul 45 nedan.

44.4 Om ett fel väsentligt påverkar tillhandahållandet av Paketresan och vi inte har åtgärdat det inom rimlig tid kan du välja att fortsätta med Paketresan eller avboka din bokning utan att behöva betala en avbokningsavgift. Om du väljer att avboka och din Paketresa omfattade transport till din destination, kommer vi att återföra dig till din avreseort med ett likvärdigt transportmedel utan oskäligt dröjsmål och utan extra kostnad för dig. Du kan ha rätt till en prissänkning och/eller kompensation i enlighet med klausul 45 nedan.

44.5 Om vi på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter inte kan säkerställa att du återvänder till din avreseort som överenskommet i din Paketresa, kommer vi att betala kostnaden för nödvändigt boende, om möjligt i en likvärdig kategori, för en period på högst tre nätter per person. Denna begränsning gäller inte för personer med nedsatt rörlighet och deras medföljande personer, gravida kvinnor och underåriga utan medföljande vuxen samt personer som behöver särskild medicinsk hjälp, förutsatt att du informerar oss om deras särskilda behov minst 48 timmar innan Paketresan börjar.

44.6 Om Europeiska unionens lagstiftning föreskriver en längre inkvarteringsperiod i samband med din hemresa än den som anges i klausul 44.5, eller inte tillåter transportören att begränsa sina skyldigheter som beskrivs i klausul 44.5 i händelse av oundvikliga eller extraordinära omständigheter, ska de begränsningar som anges i den lagstiftningen gälla i stället.

44.7 Om Resenären underlåter att uppfylla rapporteringsskyldigheten och/eller underlåter att registrera klagomålet på det sätt som anges av Arrangören, och Reseleverantören eller Arrangören följaktligen inte kan avhjälpa bristen, kan Resenärens eventuella rätt till skadestånd förfalla (helt eller delvis).

Efter resan

44.8 Om Resenärens klagomål inte har lösts till dennes belåtenhet ska hen lämna in det på föreskrivet sätt så snart som möjligt, dock senast två månader efter resans (eller den utnyttjade tjänstens) slut eller efter det ursprungliga avresedatumet om resan har ställts in. Om en kopia av klagomålsrapporten finns tillgänglig skall hen bifoga den till klagomålet.

44.9 Om klagomålet gäller genomförandet av ett avtal ska Resenären lämna in det till bokningskontoret så snart som möjligt, men senast inom två månader efter det att hen fick kännedom om de omständigheter som klagomålet gäller.

44.10 Om Resenären inte lämnar in klagomålet i tid kan Arrangören besluta att inte behandla det, såvida inte Resenären rimligen inte kan klandras.

44.11 Arrangören skall ge Resenären ett sakligt svar senast en månad efter mottagandet av klagomålet.

1. Prissänkning och kompensation

45.1 Du har rätt till en skälig prissänkning för varje period under vilken det föreligger en försummelse, såvida inte försummelsen kan tillskrivas dig.

45.2 Du har rätt att kräva rimlig ersättning från oss för varje förlust som du har lidit till följd av ett avtalsbrott, såvida inte avtalsbrottet: a) kan tillskrivas dig, b) kan tillskrivas en tredje part som inte har något samband med tillhandahållandet av de Resetjänster som ingår i Paketresan och är oförutsägbart eller oundvikligt, eller c) beror på oundvikliga eller extraordinära omständigheter.

45.3 Vi är inte skyldiga att betala dig ersättning i samband med din Paketresa om det finns internationella avtal som begränsar omfattningen eller villkoren för att ersättning ska betalas av någon av våra Reseleverantörer. Dessa begränsningar gäller för oss som om de vore direkt tillämpliga på oss. Dessa internationella konventioner omfattar (men är inte begränsade till) Montrealkonventionen om internationell lufttransport (och eventuella föregående fördrag), Atenkonventionen om sjötransport, Bernkonventionen om järnvägstransporter (Konventionen om internationell järnvägstransport (COTIF) från den 9 maj 1980),

Genèvekonventionen om vägtransporter och Pariskonventionen om tillhandahållande av logi. Vi har rätt till förmånen av alla begränsningar av skadestånd som ingår i dessa och alla andra internationella konventioner som är tillämpliga på de researrangemang som ingår i Paketresa. Om du vill läsa kopior av dessa internationella konventioner kan du begära dem från oss.

45.4 Vårt ansvar är också begränsat enligt avtalsvillkoren för de Reseleverantörer som tillhandahåller transportdelen av din Paketresa, som om sådana begränsningar vore direkt tillämpliga på oss.

45.5 Vårt ansvar gentemot dig i samband med Paketresa är begränsat till högst tre gånger kostnaden för din Paketresa, med undantag för ansvar för skada på liv, kropp eller hälsa och vid grov vårdslöshet där sådan skada orsakats av oss eller våra Reseleverantörer.

45.6 Om du får ersättning eller prisnedsättning från en annan part för samma försummelse som du kräver av oss, kan vi i tillämpliga fall dra av den ersättning eller prisnedsättning som du får från den andra parten från det belopp som vi betalar.

45.7 Med undantag för vad som anges ovan är vi inte ansvariga för några krav, förluster, utgifter, skador eller ansvarsskyldighet med avseende på din Paketresa, utom i händelse av dödsfall, personskada eller sjukdom där vi har varit försumliga i att orsaka sådan skada.

1. Secret Escapes ansvar

47.1 Om Secret Escapes underlåter att följa dessa Allmänna villkor ansvarar vi för sådan förlust eller skada du åsamkas och som är ett förutsebart resultat av vår underlåtenhet eller oaktsamhet att följa dessa Allmänna villkor. Secret Escapes ansvarar inte för sådan förlust eller skada som inte är förutsebar. Förlust eller skada är förutsebar om den är en tydlig följd av vårt brott mot de Allmänna villkoren eller om förlusten eller skadan övervägdes av dig och oss i samråd när avtalet slöts.

47.2 Den maximala förlust eller skada vi ansvarar för under klausul 47.1 är begränsad till tre gånger Paketresans pris.

47.3 Oavsett vad som är föreskrivet ovan varken exkluderar eller begränsar vi på något sätt vårt ansvar för:

- (a) dödsfall eller personskada som orsakats av vår oaktsamhet;
- (b) bedrägeri eller bedrägligt förfarande;
- (c) annan begränsning som exkluderas från friskrivning enligt lag från tid till annan.

47.4 Observera att detta inte påverkar dina lagstadgade rättigheter som konsument. För frågor kring dina rättigheter som konsument, vänligen kontakta Konsumentverket.

47.5 Om du befinner dig i svårigheter kommer Secret Escapes att bistå med assistans, exempelvis i form av information om hälso- och sjukvårdstjänster, konsulatet, eller lokala myndigheter. Secret Escapes förbehåller sig rätten att ta ut en skälig avgift för sådan hjälp om situationen orsakats uppsåtligt eller av oaktsamhet från Resenärens sida.

1. Force Majeure

Vi kan inte hållas ansvariga för underlåtenhet att fullgöra eller försening i fullgörandet av våra skyldigheter enligt ett avtal som orsakas av omständigheter utanför vår rimliga kontroll, inklusive (men inte begränsat till) brand, svåra väderförhållanden, explosioner eller andra naturkatastrofer (t.ex. översvämningar, jordbävningar eller väderförhållanden), krig (oavsett om det är förklarat eller inte), terrorism, andra allvarliga säkerhetsproblem, arbetstvister (oavsett om de involverar våra anställda eller inte), betydande hot mot folkhälsan (t.ex. utbrott av en allvarlig sjukdom på resmålet), eller handlingar från lokala eller centrala myndigheter eller andra behöriga myndigheter.

1. Flyg

49.1 Flygningar med Lågprisflygbolag

Om du i samband med våra Tjänster begär att få köpa en flygning som tillhandahålls av ett Lågprisflygbolag (oavsett om det är en del av en Paketresa eller en egen flygning), kommer vi att agera som din Agent när vi gör bokningen och vi kommer att ta emot betalning från dig för att kunna göra bokningen som din Agent och inte som agent för Lågprisflygbolaget som är Reseleverantör.

49.2 Flygningar med Reguljära flygbolag

49.2.1 Om du i samband med våra tjänster begär köp av en flygning som tillhandahålls av ett Reguljärt flygbolag (oavsett om det är en del av en Paketresa eller i sig självt) tillhandahålls dessa flygningar av Airtrade NL ("Airtrade"), som agerar som agent för de Reguljära flygbolagen med befogenhet att utfärda biljetter för resor. Vi agerar som ombud för Airtrade. Detta innebär att vi agerar på Airtrades vägnar och tillhandahåller en plattform genom vilken du kan ingå ett avtal med Airtrade om tillhandahållande av flygningar med Reguljära flygbolag. Vi ingår inte direkt ett avtal med dig för att tillhandahålla biljetter med Reguljära flygbolag som du köper. Vi agerar inte som ombud för dig när det gäller att förhandla om eller ingå avtal mellan dig och Airtrade. Ditt kontrakt för biljetterna med Reguljärt flygbolag tillhandahålls av Airtrade som agerar som ombud för Reguljära flygbolag. Dessa villkor reglerar din användning av våra Tjänster, men tillhandahållandet av biljetter till Reguljära flygbolag omfattas av villkoren för det flygbolag som du har bokat hos (nedan kallade "Allmänna villkoren för Reguljära flygbolag").

49.2.1 Genom att använda Tjänsterna för att köpa biljetter till Reguljära flygbolag från Airtrade godkänner du villkoren för Reguljära flygbolag och du godkänner att du ingår avtal direkt med det Reguljära flygbolaget (via det Reguljära flygbolagets agent Airtrade) i samband med den köpta biljetten till det Reguljära flygbolaget.

49.2.3 Secret Escapes äger eller tillhandahåller inte själv någon av biljetterna från det Reguljära flygbolaget. Dessa tillhandahålls alla av Airtrade (som agent för det Reguljära flygbolaget). Om du efter att ha köpt en biljett med ett Reguljärt flygbolag har några frågor eller funderingar om biljetten med det Reguljära flygbolaget, vänligen kontakta det berörda Reguljära flygbolaget direkt.

49.2.4 Eftersom ditt kontrakt för biljetten med det Reguljära flygbolaget kommer att vara mellan dig och det Reguljära flygbolaget, är vi inte på något sätt ansvariga för leveransen av biljetten med det Reguljära flygbolaget eller flygningen. Vi tar därför inte på oss något ansvar för eventuella förluster som du lider till följd av att du utnyttjar biljetten eller flygningen med det Reguljära flygbolaget.

1. Tvister

50.1 Vid tvist med Secret Escapes avseende dessa Allmänna villkor rekommenderar vi dig att försöka lösa tvisten informellt först genom att kontakta oss på support@secretescapes.se. Du kan även skriva till oss via följande postadress: Complaints Department, Secret Escapes, Floor 4, 120 Holborn, London, EC1N 2TD, Storbritannien.

50.2 För det osannolika fallet att vi är oförmögna att lösa tvisten ska tvist rörande tolkningen eller tillämpningen av dessa Allmänna villkor avgöras av svensk allmän domstol.

50.3 Dessa Allmänna villkor tolkas och tillämpas i enlighet med svensk lag, om inte annan lag är tillämplig på grund av tvingande bestämmelser.

50.4 EU-kommissionen ställer en plattform för tvistlösning utanför domstol till konsumenternas förfogande. Denna gör det möjligt för dig som konsument att lösa tvister i samband med dina beställningar på nätet utan att behöva gå till domstol. Plattformen för tvistlösning finns på den externa länken <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1. Fullständigt avtal

Dessa Allmänna villkor anger villkoren för vårt avtal med dig för tillhandahållande av Tjänsten. Om någon bestämmelse av dessa Allmänna villkor inte kan verkställas ska övriga bestämmelser i dessa Allmänna villkor fortsätta att gälla för vårt avtalsförhållande.

1. Utomståendes rättigheter

Avtal som sluts mellan oss gäller bara mellan dig som Medlem och Secret Escapes. Ingen utomstående har någon rätt att begära verkställelse av någon bestämmelse.

1. Överlåtelse

Vi förbehåller oss rätten att överlåta våra rättigheter och skyldigheter enligt vårt avtal med dig till en annan juridisk person. Vi kommer att göra vårt bästa för att meddela dig om detta skulle ske. Detta kommer inte påverka dina rättigheter eller våra skyldigheter under avtalet.

1. Dina kontaktuppgifter

Om vi behöver kontakta dig eller meddela dig skriftligen kommer vi att göra detta med e-post eller med brev till den adress du lämnar oss i samband med bokningen.

1. Kontakta oss

Om du har frågor avseende dessa Allmänna villkor, kontakta oss via vårt formulär online, skicka e-post till support@secretescapes.se eller kontakta oss på telefon (0046) 0844688647 (måndag – söndag: 09.00–18.00). Vi hjälper gärna till.

Dessa villkor uppdaterades senast den 09/11/2022.