

# SKISTAR AB ALLMÄNNA BOKNINGSVILLKOR 2022:09

*SkiStars allmänna bokningsvillkor gäller mellan SkiStar, och den som träffar avtal med SkiStar ("Gästen") enligt vad som angetts i Bekräftelsen. Avtalet gäller köp av ett Arrangemang alternativt SkiStar All Year.*

## DEFINITIONER

I dessa allmänna bokningsvillkor avses med:

**Abbonent:** Fysisk person som ingår avtal med SkiStar om köp av SkiStar All Year.

**Aktivitet:** Skidskola, cykelskola, klätterpark, bad, flow ride, spabehandling, mountain coaster, mountain tube, en- eller flerdagarsläger (t.ex. Valles Kids Club) och andra aktiviteter som erbjuds av SkiStar.

**Ankomst:** Den tidpunkt för ankomst som anges på Bekräftelsen.

**Anmälningsavgift:** En första betalning om 25 % av boendepriiset som erläggs i samband med bokning enligt vad som framgår av Bekräftelsen.

**Arrangemang:** Köp av boende, resa och SkiPass och/eller andra Aktiviteter, eller en kombination av dessa. SkiStar All Year inkluderas ej i Arrangemang.

**Arrangör:** SkiStar.

**Avbokningsförsäkring:** Av SkiStar förmedlad försäkring vid bokning av Arrangemang.

**Avresa:** Den tidpunkt för avresa som anges på Bekräftelsen.

**Bekräftelse:** När SkiStar bekräftat bokningen och Gästen tilldelats ett bokningsnummer.

**Driftavbrott:** Händelser som orsakats utanför SkiStars kontroll, såsom kraftavbrott, för hög vindstyrka, jordskred, dimma, regn, myndighetstilltag, epidemier/pandemier och liknande smittsamma sjukdomar, samt andra jämförbara omständigheter, som SkiStar inte kunde räkna med då SkiPasset såldes eller vars följder SkiStar inte kunde undvika, som medför att mindre än 1/3 av den för Arrangemanget aktuella destinationens vid tidpunkten öppna och för säsongen igångvarande liftar är i bruk. Även säkerhetsskäl kan föranleda sådant Driftavbrott exempelvis vid lavinfara, snötilverknning eller att en lift riskerar att bli farlig om den inte omedelbart repareras eller underhålls, under förutsättning att sådan lavinbekämpnings-, snötilverknings-, reparations- eller underhållsåtgärd inte kan uppskjutas till annan tidpunkt.

**EES:** Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

**Första giltighetsdag:** Den dag aktuell del av Arrangemanget, såsom t.ex. SkiPass, Aktivitet, hyra av Sportutrustning och tilläggsprodukter (linne, slustäd, barnsäng, barnstol etc.), ska tas i bruk. För SkiStar All avses med Första giltighetsdag öppningsdatum för den destination som öppnat först. För SkiStar All Year avses med Första giltighetsdag det startdatum för Abbonemanget som Abbonenten själv väljer vid ingående av avtalet.

**Gästen:** Den som träffar avtal med SkiStar enligt vad som angetts i Bekräftelsen.

**Klarna:** Klarna AB, org. nr 556737-0431, Sveavägen 46, 111 34 Stockholm.

**Klarna Checkout:** Betalningstjänst som tillhandahålls genom SkiStars samarbete med Klarna.

**Medresenär:** Den som finns med i bokningen som deltagare i Arrangemanget tillsammans med Gästen enligt vad som i förekommande fall framgår av Bekräftelsen.

**Paketresa:** Kombination av resetjänster i enlighet med definitionen i 1 kap. 3 § i paketreselagen, t.ex. boende med inkluderat SkiPass eller andra kombinationer av Arrangemang som SkiStar säljer för ett i förväg angivet pris. En paketresa pågår i minst 24 timmar eller innehåller en övernattningsnatt. För att utgöra en Paketresa ska produkterna i Arrangemanget som utgångspunkt ha bokats vid samma tillfälle eller inom 24 timmar i enlighet med definitionen i paketreselagen.

**Skidåkar- och aktivitetsförsäkring:** Försäkring avseende skidåkning och cykling, av SkiStar förmedlade Aktiviteter samt Sportutrustning hänförlig till dessa. Se separata försäkringsvillkor på [www.skistar.com](http://www.skistar.com).

**SkiPass:** Personligt liftkort (inkl. åkpass/liftpass/trailpass/bikepass och liknande benämningar), dvs. kort för inpassering till åkning med lift och i SkiStars anläggning innefattande markerat område för alpin skidåkning, inkl. summer ski, samt cross-country och trail-arenor.

**SkiPassets giltighetstid:** Räknas från Första giltighetsdag för SkiPasset till och med den tid/dag som angivits vid bokningen enligt vad som framgår av Bekräftelsen. För SkiStar All räknas giltighetstiden från Första giltighetsdag till och med angivet stängningsdatum för den destination som har öppet längst. För SkiStar All Year är giltighetstiden tolv månader från och med det startdatum som Abbonenten själv väljer i samband med ingående av avtal eller motsvarande datum vid förlängning i ny tolv månadersperiod.

**SkiStar:** SkiStar AB, org.nr 556093-6949, 780 91 Sälen, VATNO SE556093694901, eller, om din bokning avser Hammarbybacken, Hammarbybacken AB, org.nr 556650-2570, 780 91 Sälen, VATNO SE556650257001. Tel: 0280-880 50, e-post: [skistar@skistar.com](mailto:skistar@skistar.com), webbplats: <https://www.skistar.com/sv/>.

**SkiStar All:** SkiPass som är giltigt en sommar- eller vintersäsong på SkiStar-koncernens samtliga destinationer.

**SkiStar All Year:** Eller "Abbonemang". Årsabbonemang avseende SkiPass som är giltigt på SkiStar-koncernens samtliga destinationer. Utbud och öppettider varierar under året. Se mer <https://www.skistar.com/sv/vinter/skipass/skistar-all-year/faq/>.

**SLAO:** Svenska Skidanläggningars Organisation, webbplats: <https://www.slao.se/>.

**Sportutrustning:** Av SkiStar uthyrd sportutrustning, såsom utrustning för skidåkning, cykling, vandring, löpning och klättring.

**Trygghetskydd:** Med SkiStar avtalad rätt att pausa Abbonemang samt Skidåkar- och Aktivitetsförsäkring för Abbonent. Se villkor nedan i punkt 8 samt på [www.skistar.com](http://www.skistar.com).

**Utresa:** Den tidpunkt för utresa som anges på Bekräftelsen eller färdhandlingen.

## 1. AVTALET M.M.

Som Arrangör ansvarar SkiStar gentemot Gästen för vad denne har beställt enligt avtalet. Ansvarat gäller även för sådana prestationer som ska fullgöras av någon annan än SkiStar, så länge dessa ingår i Arrangemanget.

Uppgifter i kataloger, broschyrer och på [skistar.com](http://skistar.com) är bindande för SkiStar, men får ändras innan avtal träffas om Gästen tydligt informeras om ändringen. SkiStar reserverar sig för eventuella tryck- eller korrekturfel. Både före och efter att avtal ingås kan SkiStar göra obetydliga ändringar i Arrangemanget. I så fall ska SkiStar informera Gästen.

Det hänvisas också till gällande branschbestämmelser från SLAO inkl. skid- och cykelåkarregler i SLAO:s lilla gula och SLAO:s lilla gröna, vilka återfinns på SLAO:s hemsida, <https://www.slao.se/fakta/utforsakarens-trafikregler/>. Både skid- och cykelåkarreglerna som övriga gällande branschbestämmelser som meddelas av SLAO utgör en del av avtalet mellan SkiStar och Gästen/Medresenären/Abbonenten. Dessa regler gäller även vid sommarskidåkning. Vid motstridigheter mellan SLAO:s skid- och cykelåkarregler, övriga branschbestämmelser och dessa allmänna bokningsvillkor, ska dessa allmänna bokningsvillkor ha företräde.

Som Arrangör är SkiStar skyldigt att se till att:

- Gästen får en skriftlig Bekräftelse på sin bokning inkl. andra nödvändiga handlingar såsom ordningsregler, av SLAO meddelade allmänna branschbestämmelser inkl. skidåkarregler (se länk ovan) etc.
- Information lämnas om hur betalning ska ske, var nyckel kan hämtas och att Gästen i övrigt informeras om andra frågor som är av betydelse för Arrangemangets fullbord.
- Arrangemanget motsvarar beskrivningen i Bekräftelsen. SkiStar ansvarar inte för löften som tredje part kan ha gjort direkt till Gästen utan SkiStars vetskap och som SkiStar inte känt till eller borde känt till. SkiStar rekommenderar att Gästen tar den typen av information skriftligen.
- Gästen informeras om vad som gäller i fråga om pass och visum för stater inom EES.

Det åligger Gästen att vid bokning tillse att SkiStar tillhandahåller korrekta kontaktuppgifter till Gästen, inklusive mobilnummer och e-postadress, då dessa uppgifter är nödvändiga för att SkiStar ska kunna tillhandahålla Bekräftelse, incheckningsinformation etc.

## 2. NÄR GÄSTENS BOKNING BLIR BINDANDE & BETALNING

### 2.1 Bokningens bindande verkan

Bokningen gäller för såväl SkiStar som Gästen så snart SkiStar accepterat bokningen genom en Bekräftelse och Gästen inom avtalad tid betalat enligt bestämmelserna i punkt 2.2. Vid betalning genom Klarna Checkout blir bokningen bindande i samband med att Gästen godkänner betalningsvill-

koren även om Gästen inte genomfört transaktionen till Klarna. Det är Gästens ansvar att kontrollera att uppgifterna i Bekräftelsen stämmer samt att se till att Ankomst- och Avresedatum är riktiga.

Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ger i vissa fall en konsument rätt att frånträda sitt köp (ångerrätt). I enlighet med bestämmelser i lagen gäller inte ångerrätt för paketresor, boende, transport av personer, hyra av Sportutrustning, SkiPass och Aktiviteter. Vissa av produkterna kan dock ändå avbokas fram till dagen före Första giltighetsdag, se vidare i punkt 3 avseende av- och ombokning eller, om du bokar med Avbokningsförsäkring, punkt 4. När det gäller ångerrätt på försäkring, se punkt 4.8.

### 2.2 Betalning

Gästens betalning för Arrangemanget ska vara genomförd senast det datum som anges i Bekräftelsen. SkiStar har rätt att ta ut en Anmälningsavgift. Arrangemanget ska vara slutbetalt innan det påbörjas.

För Arrangemang som bokas 42 dagar eller mer före Ankomst ska en Anmälningsavgift samt eventuell Avbokningsförsäkring betalas inom 10 dagar från bokningsdagen. Resterande belopp av avtalat pris ska betalas senast 42 dagar före Ankomst.

För Arrangemang som bokas 41 dagar eller mindre före Ankomst ska full betalning enligt avtalat pris samt eventuell Avbokningsförsäkring betalas på bokningsdagen.

Betalning hanteras vid köp online genom Klarna Checkout. Vilka betalningsalternativ som presenteras beslutas av Klarna och är beroende av Gästens kreditvärdighet och hemvist. Genom att använda Klarna Checkout godkänner Gästen Klarnas villkor. För att få använda Klarna Checkout måste Gästen vara minst 18 år.

Vid betalning från utlandet ska Gästen betala transaktionskostnader (t.ex. transaktions-, valuta- och bankkostnader) i hemlandet och i Sverige. SkiStar ska motta avtalat pris i angiven valuta som står på Bekräftelsen eller som anges i samband med bokningen.

Gästen kan välja att betala hela eller delar av Arrangemanget med SkiStars presentkort. Om den totala kostnaden överstiger värdet på Gästens presentkort får Gästen välja ytterligare betalningsalternativ för mellanskillnaden innan den genomförs köpet. Presentkort kan ej bytas mot kontanter.

### 2.3 Vad händer om Gästen inte betalar i tid?

Bokningen avbokas om inte avtalat belopp (t.ex. Anmälningsavgiften alternativt slutbetalningen för Arrangemanget) betalats senast det datum som står på Bekräftelsen. Om Gästen inte betalar i tid betraktas detta som en avbokning, varvid reglerna om avbokning gäller (se mer under punkt 3, eller om du bokar med Avbokningsförsäkring, punkt 4). Vid val av t.ex. betalning mot faktura i Klarna Checkout är betalningsfristen överenskommen mellan Gästen och Klarna. Se punkt 2.2.

## 3. AV- OCH OMBOKNING

### 3.1 Vad gäller om Gästen vill avboka?

Gästen kan avboka muntligen eller skriftligen till SkiStar eller till det ställe som tog emot bokningen. SkiStar accepterar endast avbokningar av Gästen själv. SkiStar är skyldigt att bekräfta Gästens avbokning skriftligen. Vid avbokning är SkiStar berättigad att ta ut en expeditonsavgift om 95 SEK.

### 3.2 Avbokning av boende/resa

Boende och/eller resa kan avbokas av Gästen, varvid följande gäller:

- För boende och/eller resa som avbokas 42 dagar eller mer före Ankomst tar SkiStar ut en avbeställningsavgift motsvarande Anmälningsavgiften samt en expeditonsavgift om 95 SEK.
- För boende och/eller resa som avbokas 41 dagar eller mindre före Ankomst tar SkiStar ut en avbeställningsavgift motsvarande 100 % av totalpriset för boende och/eller resa.
- För att kunna avboka boende och/eller resa under vistelsen krävs Avbokningsförsäkring (se mer

under punkt 4).

Vid försenad betalning utgår en påminnelseavgift om 60 kronor. För det fall inkassoåtgärder behöver vidtas kommer även dröjsmålsränta enligt räntelagen samt inkassoavgifter enligt lag tillämpas.

### 3.3 Ombokning av boende/resa

För att kunna omboka boende och/eller resa krävs Avbokningsförsäkring (se mer under punkt 4).

### 3.4 Av- och ombokning av SkiPass, Aktiviteter och hyra av Sportutrustning etc.

SkiPass, Aktiviteter samt hyra av Sportutrustning kan Gästen av- och omboka fram till dagen före Första giltighetsdag mot en expeditionsavgift om 95 SEK. Vid avbokning senare än Första giltighetsdag krävs Skidåkar- och aktivitetsförsäkring samt giltigt läskintyg för återbetalning.

För ambassadörscamps gäller dock i stället för vad som angetts i föregående stycke de regler som framgår av punkterna 3.2-3.3 avseende av-/ombokning av boende/resa. Särskilda bestämmelser om SkiPass framgår vidare under punkt 7.3.

### 3.5 Särskilt om paketerbudanden

SkiStar förbehåller sig rätten att sälja boende med inkluderat SkiPass samt andra kombinationer av Paketresor i paketerbudanden. När en sådant paketerbudande har bokats kan Gästen inte av- eller omboka enskilda produkter i paketet. För av- och ombokning av paketerbudanden gäller samma regler som för av- och ombokning av boende/resa. Se mer om Paketresor under punkt 14.

## 4. SÄRSKILDA VILLKOR FÖR GÄST MED AVBOKNINGSFÖRSÄKRING

Dessa bestämmelser gäller för Europeiska ERV:s Avbokningsförsäkring och är inte uttömmande, se fullständiga försäkringsvillkor på skistar.com. Bestämmelserna i denna punkt 4 kompletteras av de fullständiga försäkringsvillkoren. Vid motstridigheter mellan bestämmelserna i denna punkt 4 och de fullständiga försäkringsvillkoren ska bestämmelserna i denna punkt 4 ha företräde. Tillsynsmyndighet är danska Finansinspektionen.

### 4.1 Definitioner hänförliga endast till Avbokningsförsäkringen

**Avbokningskostnader:** Inbetald belopp för Arrangemanget, vilket inte återbetalas av SkiStar vid en avbokning.

**Europeiska ERV:** Europæiske Rejseforsikring, A/S CVR-nr 62 94 05 14, ved Europeiska ERV Filial i Sverige, org. nr 516410-9208.

**Försäkringstagare:** Den som tecknat Avbokningsförsäkring och som finns namngiven på bokningen enligt Bekräftelsen eller innehar kvitto på tecknad försäkring.

**Nära anhörig:** Make, maka, sambo, registrerad partner, barn, styvbarn, fosterbarn, syskon, föräldrar, styvföräldrar, far-, mor- och svärföräldrar, barnbarn, svärson, svärdotter, svåger och svägerska. Sambors och registrerade partners föräldrar och syskon är i detta villkor att jämställas med svärföräldrar, svåger och svägerska.

### 4.2 Köp av Avbokningsförsäkring

Gästen kan köpa Avbokningsförsäkring för boende/andra Arrangemang, vilken ger rätt att vid sjukdom eller annan ingripande händelse avboka Arrangemanget fram till utcheckning. Observera att om Gästen bokar flera boendeobjekt måste en försäkring per boendeobjekt tecknas. Avbokningsförsäkring kan endast köpas innan första betalning- en är gjord och kan inte avbokas eller återbetalas. Försäkringsavgiften ska betalas enligt bestämmelserna i punkt 2.2.

### 4.3 Avbokning av boende/resa

Boende och/eller resa kan avbokas av Gäst med Avbokningsförsäkring, varvid följande gäller.

För boende och/eller resa som avbokas 21 dagar eller mer före Ankomst tar SkiStar ut en avbeställningsavgift motsvarande vederlaget för Avbokningsförsäkringen samt en expeditionsavgift om 95 SEK.

För boende och/eller resa som avbokas 20 dagar eller mindre före Ankomst med giltig avbokningsorsak enligt försäkringsvillkoren (se punkt 4.4) tar SkiStar ut en avbeställningsavgift motsvarande kostnaden för Avbokningsförsäkringen samt en expeditionsavgift om 95 SEK.

För boende och/eller resa som avbokas 20 dagar eller mindre före Ankomst utan giltig avbokningsorsak enligt försäkringsvillkoren (se punkt 4.4) tar SkiStar ut en avbeställningsavgift motsvarande 100 % av kostnaden för boende och/eller resa.

Högsta ersättningsbelopp är totalbeloppet för Arrangemanget.

### 4.4 Giltig avbokningsorsak

Fram till 21 dagar före Ankomst kan avbokning ske utan giltig orsak och intyg.

För boende och/eller resa som avbokas 20 dagar eller mindre före Ankomst ersätter försäkringen Gästens Avbokningskostnader om denne rimligen måste avbeställa sin bokning på grund av att Gästen:

- nära anhörig eller Medresenär drabbas av akut sjukdom, olycksfall eller dödsfall,
- inkallas i krigsmakten eller civillivsvarett,
- inleder förfarande om skilsmässa,
- drabbas av brand, vattenskada eller inbrott i bostad eller verksamhet,
- blir uppsagd på grund av arbetsbrist (gäller ej varsel), eller
- vid under resa med personbil, tåg eller buss till Arrangemangets destination drabbas av oförutsett driftstopp så att 25 %, dock minst 24 tim mar, av Arrangemanget inte kan utnyttjas.

### 4.5 Avbokning under vistelsen – förstörd semester

Försäkringen ersätter förstörd semester om Gästen inte kan delta i Arrangemanget som var det huvudsakliga syftet med resan på grund av att Gästen:

- drabbas av akut sjukdom, olycksfall eller dödsfall,
- måste avbryta resan för att den har blivit hemkallad,
- måste evakueras från resmålet på grund av naturkatastrof, terrorhandling eller liknande.

Vid avbokning, avbrott eller evakuering beräknas ersättningen per dag från och med den dag Gästen lämnade resmålet. Försäkringen ska inte medföra någon vinst utan endast ersättning för liden ekonomisk skada.

### 4.6 Ombokning

Gäst som har träffat avtal om Avbokningsförsäkring, har rätt att omboka boende fram till 21 dagar före Ankomst, i mån av plats och till vid ombokningstillfället gällande prislista mot en expeditionsavgift om 95 SEK.

### 4.7 Undantag

Försäkringen ersätter inte kostnader om Gästen måste avbeställa på grund av omständighet eller sjukdom som Gästen kände till när den betalade försäkringen eller om resan beställts trots läkares avrådan. Gästen måste kunna styrka sitt förhinder med intyg från t.ex. läkare, myndighet eller försäkringsbolag. Intyg och avbokningsblankett ska vara Försäkringsgivaren tillhanda inom en månad efter den tid bokningen avser. Bestämmelser avseende hur Gästen avbokar återfinns under punkt 3.1.

### 4.8 Ängerrätt

I enlighet med bestämmelserna i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler omfattas försäkring med en avtalad giltighetstid om en månad eller mindre inte av ängerrätt. För försäkring med en avtalad giltighet om längre tid än en månad måste gästen som inte avser att utnyttja försäkringen meddela försäkringsbolaget (kontaktuppgifter finns nedan under rubriken Försäkringsgivare) eller dess representant att man önskar frånträda avtalet senast 14 dagar efter det att avtalet ingicks och innan försäkringen börjar gälla. Om gästen inte lämnar sådant meddelande i tid går ängerrätten förlorad.

### 4.9 Försäkringsavtalslagen

Om inte annat anges i försäkringsbeviset gäller, utöver försäkringsvillkoren, svensk rätt och vad som stadgas i försäkringsavtalslagen.

### 4.10 Försäkringsgivare

Försäkringsgivare för denna försäkring är Europeiska ERV. SkiStar förmedlar försäkringen.

## 5. ÄNDRINGAR I ARRANGEMANGETS INNEHÅLL OCH KOSTNADER

SkiStar får ändra Arrangemangets upplägg i den mån Gästen kan erbjudas andra likvärdiga tjänster.

Vid bokning av resa är den vid bokningstillfället angivna tiden för Utresa preliminär. Om den slutliga

tiden avviker från den preliminära tiden ska Gästen meddelas så snart som möjligt och senast 14 dagar före Utresa. Om inget sådant meddelande lämnas gäller den tid som angetts på Bekräftelsen eller senare utskickade färdhandlingar. Om den ungefärliga tiden för Utresa avviker från den slutliga tiden med mer än 8 timmar är Gästen berättigad till frånträda avtalet enligt vad som står under punkt 7.

Inträffar kostnadsökningar för SkiStar efter det att avtalet blivit bindande för parterna får SkiStar höja priset för Arrangemanget motsvarande kostnadsökningen, om kostnadsökningen beror på ändringar i skatter, växelkurser, drivmedelspriser eller andra avgifter avseende tjänster som ingår i Arrangemanget. Priset får inte höjas under de sista 20 dagarna före Ankomst. Eventuella ändringar ska omgående meddelas Gästen. Arrangemangets pris ska sänkas om SkiStars kostnader, tidigare än 20 dagar före Ankomst minskar av samma skäl som ovan angivits.

### 5.1 Särskilt om specificerat boende

Önskemål om boendets faciliteter, läge, husdjurstillåtet/förbud, avstånd till lift m.m. kan ej lämnas vid bokning av specificerat boende. SkiStar förbehåller sig rätten att när specificerat boende bokats byta boende fram till Ankomst utan att meddela Gästen, även i de fall då visst boende angetts i Bekräftelsen. Gäster med speciella krav om boendet och/eller läget rekommenderas alltid att köpa specificerat boende.

## 6. PRISGARANTI

Om Gästen efter att bokningen är betald, hittar ett likvärdigt boende till ett billigare pris, har Gästen möjlighet att återfå mellanskillnaden, förutsatt att Gästen kontaktar SkiStar och påtalar det. Vid SkiStars bedömning av likvärdigt boende tas hänsyn till bland annat läge, storlek och standard. Prisgaranti gäller fram till 42 dagar före Ankomst. Prisgaranti kan ej kombineras med ombokning, kampanjer eller andra rabatter.

## 7. GÄSTENS RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHETER M.M.

### 7.1 Gästens rättigheter vid ej fullbordat Arrangemang

Om Arrangemanget inte kan tillhandahållas enligt Bekräftelsen samt dessa villkor och SkiStar inte klarar av att erbjuda Gästen andra likvärdiga tjänster har Gästen rätt att frånträda avtalet. Gästen har också rätt att frånträda avtalet om villkoren ändras väsentligt till Gästens nackdel. SkiStar måste då betala tillbaka allt som betalats för det aktuella Arrangemanget, med avdrag för den nytta Gästen kan ha haft. För att Gästen ska vara berättigad att frånträda avtalet ska Gästen meddela SkiStar snarast möjligt. Fel som uppstår under vistelsen, ska Gästen anmäla utan onödigt dröjsmål under vistelsen så att SkiStar får en chans att rätta till det. Om Gästen inte har framfört fel och brister till berörd personal på plats och SkiStar därmed inte har fått möjlighet att vara behjälplig är Gästen enligt praxis och bokningsvillkoren inte berättigad till prisavdrag eller skadestånd.

### 7.2 Rätt till avhjälpande, prisavdrag och skadestånd

Om Arrangemanget inte genomförs enligt avtalet ska SkiStar avhjälpa felet inom skälig tid. SkiStar är dock inte skyldigt att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpandet skulle medföra oproportionerliga kostnader. Om SkiStar inte avhjälper felet kan Gästen ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

Rätt till prisavdrag och/eller skadestånd på grund av fel under vistelsen (inkluderat, men inte begränsat till, Driftavbrott) eller på grund av att SkiStar ställt in resan föreligger inte om SkiStar kan visa att resan inte kunnat genomföras eller att felet uppstått på grund av hinder eller omständighet utanför SkiStars kontroll som SkiStar skäligen inte kunde ha förväntats räknat med när avtalet ingicks och vars följderna SkiStar inte heller skäligen kunde ha undvikit eller överunnit, exempelvis kortare avbrott i IT-drift, vatten- eller energitillförsel.

Eventuellt skadestånd, avseende sådana skador som omfattas av bestämmelser i sjölagen, lufttrafiklagen, järnvägslagen eller annan transporträttslig lagstiftning, ersätts maximalt med belopp som anges i nämnda lagar i deras lydelse då skadan inträffade.

Det åligger Gästen att i möjligaste mån begränsa

skadan.

### 7.3 Särskilt om SkiPass

I enlighet med gällande branschbestämmelser från SLAO (se länk i punkt 1) har Gästen rätt till prisavdrag avseende SkiPass och/eller skadestånd vid Driftavbrott endast under förutsättning att:

- (1) den begränsade tillgängligheten varat längre tid än 1/3 av SkiPassets giltighetstid, och
  - (2) den begränsade tillgängligheten omfattar mer än 2/3 av skidanläggningen vid normala förhållanden.
- Återbetalning på grund av Driftavbrott ska motsvara den del av SkiPassets giltighetstid som inte kunnat nyttjas.

Om Gäst t.ex. inte kunnat passera en eller flera landgränser (Sverige, Norge) och därmed inte kunnat utnyttja SkiStar All på SkiStars destinationer i utlandet, kan Gäst inte kräva prisavdrag eller återbetalning av SkiStar All när sådana resebegränsningar eller andra orsaker är utom SkiStars kontroll. Detta då SkiStar All kunnat nyttjas på samtliga SkiStars destinationer i det land Gästen köpt säsongskortet.

Denna punkt 7.3 gäller inte för SkiStar All Year, se istället avsnitt 8.5.

### 7.4 Särskilt om Aktiviteter

Gäst och Medresenärer måste följa av SkiStar på plats meddelade säkerhetsvillkor för respektive Aktivitet. Det åligger Gäst som bokar Aktivitet för Medresenär att tillse att även dessa tagit del av, och följer, nämnda säkerhetsvillkor.

Fullständig information om vilka säkerhetsvillkor som gäller för respektive Aktivitet framgår av information/skyltning på plats, samt på <https://www.skistar.com/sv/aktiviteter/>.

### 7.5 Särskilt om hyra av Sportutrustning

Vid hyra av Sportutrustning krävs att Gästen legitimerar sig vid uthämtning av Sportutrustningen samt erlägger betalning i förskott. Under hyrestiden åligger det Gästen att ansvara för, samt väl vårda, Sportutrustningen på bästa sätt. Vid oaktamhet eller vårdslöshet är Gästen ersättningskyldig för uppkomna skador. Sportutrustningen ska vara rengjord vid återlämnandet. All Sportutrustning ska vara återlämnad senast vid tidpunkt angiven i Bekräftelsen. Återlämnas ej Sportutrustning debiteras Gästen fullt försäljningsvärde. Gäst är ersättningskyldig om utrustningen blir stulen (se separata villkor vid tecknande av Skidåkar- och aktivitetsförsäkring). För återbetalning vid avbokning under pågående hyrestid på grund av sjukdom eller skada krävs läkarintyg samt ERV:s Skidåkar- och aktivitetsförsäkring (gäller ej barn 0-6 år).

### 7.6 Gästens rätt att överlåta avtalet

Gästen har rätt att sätta någon annan i sitt ställe och SkiStar måste godta denna person om inte särskilda skäl föreligger. Ett sådant skäl kan t.ex. vara att transportföretag eller annan som SkiStar har anlitat ska godta byte av resenär. Gästen måste meddela byte senast fem (5) dagar före Utresa eller Avresa. Vid ändringar i bokningar är SkiStar berättigad att ta ut en skälig avgift för kostnaden, samt kunna visa hur kostnaden beräknats. Om avtalet överlåts är överlåtaren och förvärvaren solidariskt ansvariga gentemot SkiStar för vad som återstår att betala för Arrangemanget och för extra kostnader som kan uppkomma pga. överlåtelser.

### 7.7 Gästens skyldigheter m.m.

För att ingå avtal med SkiStar gällande boende och/eller försäkring måste Gästen vara 18 år. Alla i sällskapet ska vara fyllda 18 år för att bo i boendet. Uppfyllande av åldersgräns är ett krav för att få tillträde till boendet. Legitimering förekommer. Om Gästen vid tillträde till boendet inte uppfyller åldersgränsen gäller reglerna för avbokning i punkt 3. Åldersgränsen gäller ej barn i målsmans sällskap. Vid boendebokning är sängplats obligatorisk för barn över tre år.

För organiserade grupper och resesällskap med ledare kan undantag från ovanstående regler ske efter överenskommelse med SkiStar.

Gästen finner aktuell in- och utcheckningsinformation genom att logga in på Min Sida på [www.skistar.com](http://www.skistar.com) eller i SkiStars App.

Gästen/Abonnenten och samtliga Medresenärer måste följa de ordningsregler, säkerhetsvillkor, anvisningar och bestämmelser som meddelas Gästen/

Abonnenten avseende resa, boende och övriga produkter/tjänster som omfattas av Arrangemanget/Abonnementet, samt av SLAO meddelade allmänna branschbestämmelser inkl. skidåkarregler (se länk i punkt 1). Sådana anvisningar utgörs exempelvis av instruktioner som meddelas på plats rörande öppna/stängda nedfarter, anläggningens öppettider, särskilda regler för t.ex. kvällsskidåkning samt säkerhetsvillkor för skidåkning/cykling och respektive Aktivitet. SkiStar ansvarar inte för eventuella skador som uppstår på grund av Gästens/Abonnentens agerande i strid mot sådana anvisningar, t.ex. vid skidåkning utanför markerade nedfarter eller vid överträdelse av säkerhetsvillkoren.

### Särskilt om skidåkning/cykling och liknande utanför preparerade och säkrade nedfarter

SkiStars alpina utbud (inklusive snowboard, cykling etc.) och SkiStars utbud av övriga Aktiviteter omfattar endast det geografiska område som SkiStar har beräknat för aktiviteten. Det alpina utbudet omfattar till exempel endast bottenområde, liftar och säkrade och preparerade nedfarter. SkiStar har inget ansvar för skidåkning/cykling m.m. utanför säkrade och preparerade nedfarter, vilket är förknippat med hög risk för skador och inte rekommenderas.

Mellan kl. 23:00 och kl. 07:00 ska Gästen och samtliga Medresenärer iaktta största hänsyn och tystnad gentemot övriga gäster. Övrig tid på dygnet visas omsesidigt respekt med omkringboende. Störningar hanteras i samverkan med vaktbolag. Störningskostnad debiteras Gästen oavsett tid på dygnet. Kostnaden uppgår till 1 500 SEK-5 000 SEK per störning, beroende på dess art och grad. Bedömning görs i samråd med vaktbolaget. Avvikande ordningsregler kan förekomma för hotell, vilka i förekommande fall meddelas vid incheckning på hotellet. Gästen är fullt ut ansvarig för alla eventuella skador som uppstår på boendet och dess inventarier. Överträdelse av bestämmelser om rök- och husdjursförbud medför en saneringskostnad från 6 000 SEK. Gästen får inte använda boendet till något annat än vad som avtalades vid bokningen. Gästen får ej heller låta fler personer övernatta i boendet än vad som är avtalat eller på ev. tomt tillhörig boendet ställa upp tält, husvagn, karbad, musikanläggningar eller liknande.

SkiStars rök- och djurfria boenden är inte allergisanerade. I boendepriset ingår inte städning, sänglinne, handdukar, barnsäng/barnstol, toapapper, rengöringsmedel etc., om inte annat anges på Bekräftelsen. Om inte avresestädning bokats måste Gästen städa boendet före Avresa i enlighet med meddelade städinstruktioner. Om detta inte iakttas kommer SkiStar att debitera en avgift från 1 500 SEK, beroende på boendets storlek. Gästen kan beställa slutstädning före Ankomst. En beställ eller obligatorisk städning innefattar inte grovstädning inne och ute, diskning eller tömning av sopor/tomflaskor. SkiStar ansvarar inte för kvarglömda saker.

Själv boende i stuga/lägenhet ansvarar Gästen själv för snöskottning och/eller halkbekämpning i anslutning till boendet under hela vistelseperioden. Gästen får endast ladda elfordon på anvisad laddplats. Överträdelse beivras med hänsyn till risken för brand, varvid SkiStar debiterar Gästen en avgift om 5 000 SEK. SkiStar har rätt att koppla ur Gästens laddningskabel om den används för laddning av elfordon på annan plats än anvisad ladd-plats.

Samtliga nycklar och/eller nyckelkort till boendet ska lämnas vid Avresa, i annat fall debiteras en avgift från 2 000 SEK för låsbyte och/eller omkodning av lås samt 200 SEK för borttappat nyckelkort.

SkiStar har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om Gästen eller någon i dennes sällskap bryter mot meddelade ordningsregler, uppträder störande och/eller begär skadegörelse i boendet eller dess närområde eller om boendet används till annat än avsett ändamål. I de fall då avtalet sägs upp enligt denna bestämmelse måste Gästen och dennes sällskap omedelbart flytta från boendet utan återbetalning av boendepriset. SkiStar har vidare rätt att debitera Gästen en omkostnadsavgift motsvarande skadan, dock minst 5 000 SEK. SkiStar förbehåller sig rätten att vid sådan omedelbar uppsägning av avtalet kunna stänga boendet och avlägsna Gästens tillhörigheter.

Gästen informeras av SkiStar om vad som gäller i fråga om pass och visum för stater inom EES. Gästen är dock själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande. För information se <https://www.skistar.com/sv/myskistar/>

allman-bokningsinformation/pass-visum-tull/ eller kontakta SkiStar på telefonnummer 0771 84 00 00.

SkiStars presentkort får ej användas i marknadsföring eller tävlingar.

## 8. SÄRSKILT OM SKISTAR ALL YEAR

Vad som anges i denna punkt 8 gäller för SkiStar All Year i stället för vad som anges om köp av SkiPass etc. i punkt 2 och 3.

För att ha rätt att teckna SkiStar All Year krävs att Abonnenten:

- i) har fyllt 18 år,
- ii) är medlem i SkiStars kundklubb SkiStar Member, och
- iii) inte tidigare har blivit avstängd från en eller flera av SkiStars anläggningar.

Fysisk person som ännu inte fyllt 18 år kan teckna Abonnement genom sin vårdnadshavare. Vårdnadshavaren agerar då som ansvarig för Abonnementet i enlighet med vad som framgår av denna punkt 8.

Abonnementet är personligt och kan inte överlåtas till annan.

Vid ingående av avtal om Abonnement är Abonnenten skyldig att tillhandahålla SkiStar en igenkännbar ansiktsbild på den fysiska person som innehar Abonnementet. Abonnenten anger vid köp önskad Första Giltighetsdag för Abonnementet. Ingående av avtal om Abonnementet gäller för såväl SkiStar som Abonnenten så snart Abonnenten godkänner betalningsvillkoren genom Klarna Checkout, även om Abonnenten inte genomför transaktionen till Klarna direkt, och SkiStar accepterat bokningen genom en Bekräftelse. Det är Abonnentens ansvar att kontrollera att uppgifterna i Bekräftelsen stämmer samt att se till att Första Giltighetsdag är korrekt.

### 8.1 Abonnementperiod och uppsägning

Abonnement tecknas för en period om tolv (12) månader åt gången och gäller från det startdatum som Abonnenten själv väljer. Abonnenten har möjlighet att tidigare lägga Abonnementets startdatum vid ett (1) tillfälle. Startdatumet kan inte senareläggas.

Abonnementet kan närsomhelst sägas upp av Abonnenten och upphör då att gälla vid tolv månadersperiodens slut. Sådant uppsägning måste dock ske senast 21 dagar före tolv månadersperiodens slut. För att underlätta för Abonnenten får Abonnenten senast 42 dagar före tolv månadersperiodens slut ett meddelande om att Abonnementet kommer att förlängas på ytterligare en tolv månadersperiod om Abonnenten inte säger upp Abonnementet senast 21 dagar innan pågående tolv månadersperiodens slut.

Uppsägning av Abonnementet kan antingen ske skriftligen via e-post till SkiStar (se kontaktoppgifter i definitionslistan ovan) eller via "min sida" på [skistar.com](http://skistar.com). Vid uppsägning via e-post ska Abonnenten uppgive namn, personnummer och e-postadress på den fysiska person som innehar Abonnementet för att SkiStar ska kunna verifiera denna.

### 8.2 Abonnementavgift och betalning

Den totala kostnaden för tolv månadersperioden samt eventuell kostnad för SkiPass-kort och Trygghetsskydd framgår i samband med att Abonnenten ingår avtal om Abonnement. Abonnementavgiften ska betalas av Abonnenten månatligen i förskott med lika stort belopp varje månad via valt betalningsalternativ genom Klarna Checkout. Vilka betalningsalternativ som presenteras beslutas av Klarna och är beroende av Abonnentens kreditvärdighet och hemvist. Genom att använda Klarna Checkout godkänner Abonnenten Klarnas villkor. Första månadsbetalningen samt eventuell kostnad för SkiPass-kort och Trygghetsskydd erläggs vid Abonnementets tecknande. Resterande månadsbetalningar förfaller till betalning efter Abonnementets startdatum.

Vid försenad betalning utgår en påminnelseavgift om 60 SEK. För det fall inkassoåtgärder behöver vidtas kommer även dröjsmålsränta enligt räntelagen samt inkassoavgifter enligt lag tillämpas. SkiStar har rätt att omedelbart spärra Abonnement vid händelse av utebliven betalning.

Nyttjandet av ev. rabatt kan endast ske vid Abonne-

mangets tecknande.

Vid betalning från utlandet ska Abonnenten betala transaktionskostnader (t.ex. transaktions-, valuta- och bankkostnader) i hemlandet och i Sverige. SkiStar ska mota avtalat pris i angiven valuta som står på Bekräftelsen eller som anges i samband med ingående av talet. Abonnemanget kan inte betalas helt eller delvis med presentkort eller Member bonuspoäng.

SkiStar har rätt att justera priset för Abonnemanget vid ny tolv månadersperiods (abonnemangsperiods) inledning. Abonnenten informeras om sådan eventuell prisjustering senast 42 dagar innan pågående abonnemangsperiods slut. Abonnent som inte vill godta prisjusteringen har rätt att säga upp Abonnemanget i enlighet med vad som framgår av punkten 8.1 ovan.

### 8.3 SkiStars Trygghetsskydd inkl. skidåkar- och aktivitetsförsäkring

SkiStars Trygghetsskydd tecknas för en period om tolv (12) månader åt gången och gäller från det startdatum som Abonnenten själv väljer för Abonnemanget. Trygghetsskyddet förnyas vid Abonnemangets ev. förlängning i ny tolv månadersperiod, om inte Abonnenten aktivt väljer att säga upp Trygghetsskyddet (se punkt 8.1).

Abonnent som har tecknat Trygghetsskydd inkl. skidåkar- och aktivitetsförsäkring har, utöver vad som framgår av Europeiska ERV:s försäkringsvillkor (ta del av fullständiga försäkringsvillkor <https://www.skistar.com/sv/vinter/skipass/skistar-all-year/trygghetsskydd/>), rätt att pausa Abonnemanget. Paus innebär att Abonnenten inte behöver betala abonnemangsavgift under den tid Abonnemanget är pausat. Paus innebär däremot inte att avtalstiden förlängs motsvarande den period Abonnemanget är pausat. Abonnemanget kan endast pausas för framtida månad/månader, innebärande att SkiStar inte återbetalar redan inbetald abonnemangsavgift.

Rätt att pausa Abonnemanget föreligger om Abonnenten råkar ut för egen eller nära anhörigs akuta sjukdom, akut olycksfall eller dödsfall som förhindrar Abonnenten att nyttja Abonnemanget under mer än 14 sammanhängande dagar under den månad paus ska ske. Nära anhörig har den betydelse som framgår av punkt 4.1.

Med akut sjukdom eller olycksfall avses en plötslig och oväntad väsentlig försämring av Abonnentens hälsotillstånd. Sjukdomen/olycksfallet ska ha uppkommit efter det att Abonnemanget tecknades. Abonnenten är skyldig att göra en anmälan inom skälig tid efter att olycksfallet eller sjukdomen inträffat.

Till anmälan ska bifogas daterat läkarintyg där följande information framgår:

- Diagnos.
- Uppgift om när diagnosen uppkom.
- Avrådan från läkare att utöva de aktiviteter för vilka Abonnemanget är avsett.

Paus görs i enlighet med det först inkomna läkarintyget. Om paus därefter ska förlängas, måste Abonnenten inkomma med nytt läkarintyg. Vid dödsfall är dödsattest erforderligt för annullering av Abonnemanget.

Beslut om paus av Abonnemang fattas av Europeiska ERV och anmälan ska i första hand göras på följande länk: <https://www.erv.se/privat/annal-skada/>.

Regler om återbetalning vid personskada enligt SLAO:s branschbestämmelser (se länk i punkt 1) gäller inte för Abonnent med hänsyn till att SkiStar erbjuder Abonnent att teckna Trygghetsskyddet.

### 8.4 Rätt att ångra köp av SkiStar All Year och Trygghetsskyddet

Abonnenten har rätt att ångra köp av Abonnemang och Trygghetsskydd och därigenom frånträda avtalet fram till dagen före Abonnemangets Första Giltighetsdag mot en expeditonsavgift om 95 SEK.

Från och med Första Giltighetsdag är det inte möjligt att frånträda avtal om köp av Abonnemang. Däremot finns möjlighet att pausa Abonnemanget om Trygghetsskyddet köpts till. Se även punkt 4.8 såvitt avser ångerrätt hänförligt till Trygghetsskyddet inkl. ERV:s skidåkar- och aktivitetsförsäkring.

### 8.5 Abonnentens rättigheter och SkiStars skyldigheter

SkiStars destinationer har alla unika geografiska lägen med olika förutsättningar. Vidare är den verksamhet som SkiStar bedriver och som erbjuds Abonnent som tecknar SkiStar All Year säsongsvärierad. Utbudet på respektive destination har därför variationer över abonnemangsperioden. SkiStar åtar sig i förhållande till Abonnenten att tillse att SkiStars alpina snögaranti och sommargaranti uppfylls. För mer information om utbudet för SkiStar All Year samt vilka datum som gäller för respektive destinations alpina snögaranti resp. sommargaranti, se länkar i punkterna 9.1 och 9.2.

Om SkiStar inte kan leverera enligt dessa utlovade garantier har Abonnenten rätt till prisavdrag motsvarande den del av Abonnemanget som inte kunnat nyttjas. Driftavbrott medför ej rätt till återbetalning av abonnemangsavgift. Om Abonnent inte kunnat passera en eller flera landgränser (Sverige, Norge) och därmed inte kunnat utnyttja SkiStar All Year på SkiStars destinationer i utlandet, kan Abonnenten inte kräva prisavdrag eller återbetalning av SkiStar All Year när sådana resebegränsningar eller andra orsaker är utom SkiStars kontroll. Detta då SkiStar All Year kunnat nyttjas på samtliga SkiStars destinationer i det land Abonnenten köpt Abonnemanget.

## 9. SKISTARS ALPINA SNÖGARANTI SAMT SOMMARGARANTI

### 9.1 SkiStars alpina snögaranti

Om bokad destination inte uppfyller kraven för SkiStars alpina snögaranti kan Gästen välja att ej resa till bokad destination. Gästen får då möjlighet att omboka till annan destination eller återfår annars det som betalats för Arrangemanget. Om Arrangemanget innehåller alpin skidåkning faller snögarantin ut om den alpina skidåkningen inte kan tillhandahållas enligt nedan. Snögarantin gäller inte för tillfälligt stängda liftrar eller pister, som följd av t.ex. tekniska problem eller oväder. SkiStars destinationer har alla unika geografiska lägen med olika förutsättningar. För mer information samt vilka datum som gäller för respektive destinations alpina snögaranti se [www.skistar.com/sv/inspiration/sno-och-pistning/snogaranti/](https://www.skistar.com/sv/inspiration/sno-och-pistning/snogaranti/). Särskilt förmånliga av- och ombokningsvillkor, med möjlighet att om- eller avboka med full återbetalning fram till ankomst, gäller vidare under försäsong, dvs. under de datum som anges på nyssnämnda sida fram till det datum då snögarantin börja gälla, se närmare information på nämnda sida.

För tillämpning av SkiStars alpina snögaranti för Abonnent, se punkt 8.

### 9.2 SkiStars sommargaranti

Om bokad destination inte uppfyller kraven för SkiStars sommargaranti kan Gästen välja att ej resa till bokad destination. Gästen får då möjlighet att omboka till annan destination eller återfår annars det som betalats för Arrangemanget. Om Arrangemanget innehåller SkiPass (med vilket avses t.ex. trailpass och bikepass, se definition ovan i inledningen) faller sommargarantin ut om SkiPasset inte kan nyttjas enligt nedan. Sommargarantin gäller inte för tillfälligt stängda liftrar eller leder, som följd av till exempel tekniska problem eller oväder. SkiStars destinationer har alla unika geografiska lägen med olika förutsättningar. För mer information samt vilka datum som gäller för respektive destinations sommargaranti se <https://www.skistar.com/sv/vinter/skipass/skistar-all-year/faq/>.

För tillämpning av SkiStars sommargaranti för Abonnent, se punkt 8.

## 10. KRIG, NATURKATASTROFER, STREJKER M.M. (FORCE MAJEURE)

Båda parter har rätt att frånträda avtalet om Arrangemanget inte kan tillhandahållas på grund av krigshandlingar, naturkatastrofer, arbetsmarknadskonflikter, längre avbrott i vatten- eller energitillförseln, eldsvåda, beslut från myndigheter, epidemi/pandemi och andra stora sjukdomsutbrott, eller andra liknande omständigheter utanför parternas kontroll, som ingen av parterna skäligen kunnat räkna med eller tagit i beaktande vid tiden för avtalets ingående och vars följder inte skäligen kunnat undvikas ("force majeure-situation").

Part som önskar frånträda avtalet enligt första stycket ska utan dröjsmål meddela den andra parten om detta så snart parten som önskar frånträda fått kännedom om att force majeure-situation inträffat. Part har inte rätt att säga upp avtalet om

omständigheterna enligt första stycket var allmänt kända vid tidpunkten när avtalet ingicks.

För Abonnemanget gäller, istället för rätten att frånträda Avtalet vid en force majeure-situation, att om någon av parterna förhindras att fullgöra sin del av avtalet på grund av omständighet som utgör force majeure-situation, så ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestation till sådan senare tidpunkt då hindret (force majeure-situationen) övervunnits. Part som önskar framflyttning av prestation enligt denna punkt ska utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten om det.

## 11. PERSONUPPGIFTER

När Gästen eller Abonnenten beställer ett Arrangemang eller tecknar ett Abonnemang kommer personuppgifter som Gästen/Abonnenten lämnar, såsom namn och e-postadress, att behandlas av SkiStar och i förekommande fall av andra bolag inom SkiStars koncern. Gästens/Abonnentens personuppgifter kan även komma att behandlas av SkiStars samarbetspartners såsom försäkringsgivare, parkeringsbolag, hotell, tåg- flyg- och bussbolag samt av SkiStar anlitade systemleverantörer m.fl. SkiStar kommer även att behandla nödvändiga personuppgifter som Gästen lämnar om eventuella Medresenärer. Om Gästen eller Abonnenten vid beställningen av Arrangemanget eller tecknandet av Abonnemanget lämnar personuppgifter om andra personer måste Gästen/Abonnenten vara säker på att den har tillåtelse att lämna uppgifterna. Om möjligt bör Gästen/Abonnenten även försäkra sig om att dessa personer förstår hur deras personuppgifter kan komma att användas av SkiStar. SkiStar AB är personuppgiftsansvarig för behandlingen av de personuppgifter som samlas in. SkiStar utför all behandling av personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning och är mån om Gästens/Abonnentens integritet och vill vara transparent med hur Gästens/Abonnentens personuppgifter behandlas. SkiStars integritetspolicy återfinns i sin helhet på <https://www.skistar.com/sv/myskistar/allman-bokningsinformation/integritetspolicy/>. I policyn finns SkiStars kontaktuppgifter för frågor om personuppgiftsbehandlingen.

## 12. TVISTELÖSNING

Gästen/Abonnenten bör i första hand vända sig till SkiStar med eventuella klagomål. Om Gästen/Abonnenten och SkiStar inte kommer överens i en förhandling kan Gästen/Abonnenten vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller allmän domstol. En tvist kan även prövas av EU-kommissionens plattform för tvistlösning om villkoren för detta är uppfyllt.

## 13. RESEGARANTI

Med resegaranti avses ett skydd mot ekonomisk skada som kan drabba resenärer till följd av insolvens hos arrangörer av paketresor. Resenären kan då ansöka om ersättning ur resegarantin och få återbetalning i den utsträckning som paketreseavtalet inte fullgörs till följd av arrangörens insolvens. Ansökan om ersättning ska ha inkommit till Kammarkollegiet (jfr. punkt 14 nedan) senast tre månader efter det att resan skulle varit genomförd.

## 14. RESENÄRENS RÄTTIGHETER VID BOKNING AV SAMMANSATTA RESETJÄNSTER (S.K. PAKETRESA)

I de fall Gästen bokar en kombination av resetjänster utgör Arrangemanget en Paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302. Gästen omfattas således av gällande regler för paketresor, vilka återfinns i paketreselagen (2018:1217). SkiStar kommer att ansvara fullt ut för att paketresan som helhet fullgörs korrekt. Dessutom har SkiStar, enligt lag, ett skydd för att återbetala Gästens betalningar och, när transport ingår i paketresan, säkerställa Gästens hemtransport om SkiStar hamnar på obestånd.

Gästen ska få all väsentlig information om paketresan innan de ingår paketreseavtalet. Det finns alltid minst en näringsidkare som har ansvar för att alla resetjänster som ingår i avtalet fullgörs korrekt.

Gästen får ett nödtelefonnummer eller uppgifter om en kontaktpunkt där de kan komma i kontakt med Arrangören eller resebyrån.

Gästen får överlåta paketresan till en annan person, med skäligt varsel och eventuellt mot en extra kostnad.

Paketresans pris får endast höjas om särskilda kostnader ökar (t.ex. bränslepriser), och om detta uttryckligen anges i avtalet, samt i alla händelser senast 20 dagar före paketresans början. Om priset höjs med mer än 8 % av priset på paketresan får Gästen säga upp avtalet. Om arrangören förbehåller sig rätten att höja priset har resenären rätt till en prissänkning om de relevanta kostnaderna sjunker.

Gästen kan säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift och få full återbetalning av alla betalningar om någon annan av paketresans väsentliga delar än priset ändras avsevärt. Om den näringsidkare som ansvarar för paketresan ställer in paketresan före paketresans början har Gästen rätt till återbetalning och ersättning, i förekommande fall.

Gästen kan under exceptionella omständigheter säga upp avtalet före paketresans början utan att betala en avbokningsavgift, till exempel vid allvarliga säkerhetsproblem på resmålet som sannolikt skulle påverka paketresan.

Gästen kan när som helst före paketresans början säga upp avtalet mot en skälig och motiverad avbokningsavgift.

Om betydande delar av paketresan inte kan tillhandahållas enligt avtalet efter paketresans början måste lämpliga alternativa arrangemang erbjudas utan extra kostnad. Gästen får säga upp avtalet utan att betala en avbokningsavgift om tjänsterna inte fullgörs i enlighet med avtalet och detta väsentligen inverkar på paketresans fullgörande och Arrangören inte avhjälpel problemet.

Gästen har också rätt till prisavdrag och/eller skadestånd om resetjänsterna inte fullgörs eller fullgörs bristfälligt.

Arrangören måste tillhandahålla stöd om Gästen befinner sig i svårigheter.

Om Arrangören hamnar på obestånd kommer betalningarna att återbetalas. Om Arrangören hamnar på obestånd efter paketresans början och om transport ingår i paketresan, säkras Gästens hemtransport av garantin.

SkiStar har tecknat skydd vid obestånd hos Nordea och Atradius. I det fall avtalet inte tillhandahålls på grund av SkiStars insolvens kan Gästen kontakta dessa eller, i tillämpliga fall, den behöriga myndigheten Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Stockholm, 08-700 08 00, [registratur@kammarkollegiet.se](mailto:registratur@kammarkollegiet.se).