

## Särskilda resevillkor Vandra of Sweden AB, gäller resor till Provence i Frankrike

De särskilda och allmänna resevillkoren, tillsammans med informationen i Vandra of Sweden AB's (i dessa villkor kallad Vandra) produktblad och information på [www.vandra.se](http://www.vandra.se), samt information vid bokningstillfället är avtalet mellan resenären och Vandra. Det är av största vikt att du tar del av Vandras Särskilda Resevillkor. De ingår som en del i avtalet mellan resenär och researrangör och reglerar båda parter ansvar, rättigheter och skyldigheter. Genom att du startar bokningsprocessen av ett vandringsspaket accepterar du dessa villkor. De allmänna och särskilda resevillkoren hänför sig till bestämmelserna i Paketreselagen (2018:1217). I de fall då de allmänna och särskilda villkoren är motstridiga gäller de särskilda villkoren. Observera att de villkor som skickas ut i samband med bokning är de villkor som gäller. Nedanstående paragrafers numrering hänför sig till Allmänna Resevillkor för paketresor.

### 1.1 Avtalet är bindande för parterna

Avtalet är bindande för parterna genom att resenären startat bokningsprocessen av ett vandringsspaket.

### 1.13 Muntliga löften

Muntliga villkor från Vandras personal, ska begäras skriftligen för att kunna åberopas.

### 1.14 Adressändring

Resenären ska hålla Vandra underrättad om eventuell adressändring så att ändrade avgångstider och viktig information kan meddelas.

## 2. Anmälan och betalning

2.3 Anmälningsavgift för resor uppgår till 30% av researrangemangets totalpris.

Tillsammans med anmälningsavgiften ska kostnaden för beställda och utställda biljetter samt övriga ej avbokningsbara resetjänster betalas.

Då researrangemanget är bokat skickas en bekräftelse på avtalat arrangemang. Anmälningsavgift skall betalas inom 10 dagar efter bekräftelsetillfället.

2.6 Slutbetalningen ska ske senast 45 dagar före avresa.

### 3.2 Avbeställningsregler

Vid avbeställning av resa utgår följande kostnader. Avbeställningsreglerna gäller från det att du startat bokningsprocessen av vandringsspaket:

- Mer än 31 dagar före avresa, debiteras anmälningsavgiften
- Mellan 30 dagar - 21 dagar före avresa, debiteras 50 % av resans pris
- Färre än 21 dagar före avresa, debiteras 100 % av resans pris

Till ovannämnda kostnader i samband med avbokning av enskilda deltagare tillkommer kostnadsökning för den övriga grupp/sällskaps totala kostnad, t.ex. gemensam transfer fördelad på hela gruppen/sällskap eller del i dubbelrum som blir enkelrum.

I de fall där flyg-/tåg-/buss-/båtbiljetter redan är utställda utgår ingen återbetalning. Erlagda depositioner återbetalas inte.

### 3.3 Avbeställningsskydd

Önskar resenären avbeställningsskydd skall detta beställas vid bokning av resan. Resenären kan skydda sig mot kostnader vid avbeställning genom att teckna en avbeställningsförsäkring via reseförsäkringbolaget Gouda. Premie för grundtäckning börjar från 4 % av resans pris dock lägst 75 kronor. Vid skadereglering följer Vandra försäkringsbolaget Goudas fullständiga villkor, nr 756.

#### 3.3.1 Återbetalning vid avbeställning

När avbeställningsskydd har tecknats regleras all återbetalning direkt av Gouda enligt deras försäkringsvillkor.

### 3.5 Varje ändring som resenären

Varje ändring som resenären gör efter att anmälan blivit bindande och bekräftelse erhållits betraktas som en avbeställning och nybeställning. Kostnad enligt 3.2 utgår. I de fall där flyg-/tåg-/buss-/båtbiljetter redan är utställda utgår ingen återbetalning.

#### 4.2.1 Resenärens rätt att överlåta avtalet

Byte av resenär medför direkta kostnader där flygbolagens biljettregler är främsta orsaken. Samtliga kostnader för namnändring, ombokning eller andra administrativa åtgärder debiteras resenären till fullo.

#### 5.1.1. Rätt att ändra avtalsvillkoren

På grund av resornas karaktär är det omöjligt att förutse det exakta förloppet. Vandra förbehåller sig rätten att innan avtal träffats med resenären vidta ändringar av uppgifter i programmet. Vandra förbehåller sig också rätten att företaga ändringar av avtalsvillkor som gäller resan. Ändringar av tidtabell och resväg utanför Vandras kontroll ersätts ej.

#### 5.2.7 Minimumantal deltagare

I produktblad/offert anges minimumantal deltagare för att resan ska kunna genomföras. Om minimumantal ej uppnås kan ofta resan genomföras mot ett pristillägg istället för att ställas in. Om pristillägget överstiger 5 % av resans totalpris, äger resenären rätt att säga upp reseavtalet. Vandra ersätter inte resenärens anslutningsresa till startpunkten för resan.

### 8.1 Krav på prisavdrag eller skadestånd

Krav på prisavdrag eller skadestånd skall skickas skriftligt till Vandra så snart som möjligt och senast två månader efter hemkomsten, såvida inte synnerliga skäl föreligger.

### 9 Resenärens ansvar under resan

Under pågående resa/vandring är det resenärens ansvar att planera och starta vandringdagarna i så god tid resenären kommer fram till nästa övernattningsplats innan mörkrets inbrott. Varken Vandra, hotell eller av Vandra anlita arrangör ersätter eller återbetalar utebliven övernattnings/måltid/transport.

#### 9.3.1 Vaccinationer och reseförsäkring

Resenären ansvarar själv för att kontakta vaccinationscentral för att få exakta rekommendationer för sin resa. Resenären är skyldig att ha fullgod sjuk- och olycksfallsförsäkring för hela reseperioden. I Vandras researrangemang ingår inte reseförsäkring. Vill du komplettera din hemförsäkrings reseförsäkring eller teckna en komplett reseförsäkring kan detta göras via Vandra, vi samarbetar med Gouda reseförsäkring. Reseförsäkring kan tecknas fram till avresedagen.

#### 9.3.4 Kontroll av färdhandlingar

Resenären är skyldig att själv kontrollera bekräftelser och färdhandlingar så snart de erhålls. Eventuella felaktigheter måste påtalas omedelbart. Särskild vikt skall läggas vid kontroll av namn på flygbiljetter då dessa måste överensstämma helt med stavning i passet. De flesta flygbolag tillåter inte namnändringar eller ändring av felstavning. Det är resenärens ansvar att i samband med resans bekräftelse kontrollera stavningen.

#### 9.3.5 Förvara biljetter väl

Fysiska biljetter och voucher är värdehandlingar som resenären noggrant måste förvara under hela resan. Eventuella kostnader vid förkommen biljett/voucher måste ersättas av resenären.

## 12. Resornas karaktär

De utbudna resorna inkluderar en viss grad av strapatser och oväntade händelser. En del av dem ställer också vissa krav på deltagarnas kondition. Det åligger resenären själv att välja en resa av sådan svårighetsgrad att han är övertygad om att han kan delta i resans alla moment. All vandring och aktivitet arrangerad Vandra eller av Vandra anlita arrangör sker under resenärens eget ansvar och på egen risk. Eventuellt avvikande från resplan kompenseras ej ekonomiskt.

### 12.1 Uppgift om fysiska besvär

I samband med bokning måste resenären informera Vandra om eventuella fysiska besvär som kan komma att påverka vandringen.

### 13. Hemsida

Vandra svarar ej för riktigheten i uppgifter lämnade på andra hemsidor än Vandras egen. Det gäller även länkar till andra sidor.

### 14. Personuppgifter

Vandra för ett register över inbokade kunder. Dessa uppgifter förs enligt riktlinjerna i Dataskyddsförordningen (GDPR, General Data Protection Regulation). De används endast internt för informationsyfte till Vandras kunder. Uppgifter ur registret överlämnas ej till tredje part utom som information i tillämpliga delar till respektive lokal arrangör. Den som ej önskar kvarstå i registret efter genomförd resa skall skriftligen meddela Vandra detta.

### 15. Resegaranti

Vid köp av en paketresa (en resa bestående av transport och ytterligare arrangemang, t.ex. vandring, boende eller aktivitet samt pågår i minst 24 timmar eller innehåller en övernattnings) gäller paketreselagen. Vandra ställer lagstadgad resegaranti hos Kammarkollegiet. Denna garanti innebär bland annat att resenär har rätt till ersättning för inställd eller avbruten resa i den händelse att Vandra kommer på obestånd eller försätts i konkurs. Ansökan om ersättning skall ha inkommit till Resegarantinämnden senast tre månader efter det att resan blivit inställd eller avbrutits. Ring Kammarkollegiet för mer information, tel 08-700 08 00

### Allmänna resevillkor för paketresor

För resan gäller Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) allmänna villkor överenskomna inom branschen den 28 juni 2018 och arrangörens särskilda villkor, som är angivna ovan.

Researrangören har rätt att tillämpa särskilda villkor som avviker från de allmänna, om tillämpningen av särskilda villkor är motiverade av resans speciella karaktär, speciella bestämmelser om transportsättet (såsom boknings- och försäljningsvillkor för reguljära flyg), avvikande inkvarteringsvillkor på grund av resans speciella karaktär eller speciella omständigheter på resmålet. De särskilda villkoren får inte strida mot lagen om paketresor till nackdel för resenären.

De allmänna och särskilda villkoren är en del av avtalet.

### 1. Avtalet

**1.1** Avtalet blir bindande för parterna när arrangören skriftligen bekräftat resenärens beställning om inte annat avtalats. Arrangören ska bekräfta resenärens beställning utan dröjsmål. Ångerrätt gäller inte vid avtal om paketresor.

**1.2** Huvudresenär är den person, i vars namn, avtalet har träffats. Huvudresenären anges först i färdhandlingarna eller på annat tydligt sätt. Huvudresenären är betalningsansvarig enligt avtalet. Alla ändringar och eventuell avbeställning måste ske av huvudresenären. Undantag kan göras om huvudresenären blir allvarligt sjuk och inte kan genomföra ändringen eller avbokningen. Huvudresenären ansvarar för att förse arrangören med korrekta bokningsuppgifter för övriga resenärer som omfattas av avtalet. Eventuell återbetalning sker till huvudresenären.

**1.3** Om resenären är under 18 år och reser utan målsman måste detta uppges vid bokningstillfället. Vissa resor kan kräva åldersgräns som kan vara högre än 18 år. Information lämnas vid bokningstillfället.

**1.4** Tiderna för avresa och hemresa i bokningsbekräftelsen är preliminära. Arrangören ska snarast och om möjligt senast 20 dagar före avresan precisera de avgångstider som ska gälla för resan.

**1.5** Arrangören ska lämna allmän information om vad som gäller i fråga om pass och visum.

**1.6** Arrangören ska lämna allmän information om hälsobestämmelser för resmålet.

**1.7** Anslutningsresa eller specialarrangemang ingår i paketreseavtalet endast om dessa bokats tillsammans och vid ett och samma tillfälle med de tjänster som ingår i paketresan eller om dessa sålts tillsammans med övriga tjänster för ett totalpris.

**1.8** Eventuella önskemål eller särskilda tjänster på resenärens begäran ingår i avtalet endast om dessa uttryckligen bekräftats skriftligen av arrangören.

**1.9** Resenären är skyldig att kontrollera bokningsbekräftelsen/resehandlingarna så snart de erhållits och att alla uppgifter stämmer inklusive att namn är rättstavade och överensstämmer med passet. Eventuella felaktigheter måste påtalas snarast. Arrangören förbehåller sig rätten att ta ut en avgift motsvarande den faktiska kostnaden för att rätta felaktiga uppgifter jämte en skälig ersättning för det merarbete som rättelsen medför. Om felaktighet beror på arrangören eller någon denne anlitat, ska rättelse ske utan kostnad för resenären.

**1.10** Huvudresenären ska omgående meddela arrangören eventuella ändringar av adress, e-postadress, telefonnummer eller andra uppgifter av betydelse för arrangörens möjligheter att kontakta resenären.

**1.11** För vissa resor krävs ett minsta deltagarantal för att resan ska kunna genomföras. Resenären ska i så fall få tydlig information om detta senast vid bokningstillfället.

**1.12** Om flygbiljetter är en del av paketresan, ska dessa användas i korrekt ordningsföljd. Resenären kan således inte använda endast en hemresebiljett när både tur och retur bokats eller endast en del av en flygsträcka. Utnyttjas inte biljetten från start, avbokas resterande delar.

### 2. Pris och betalning

**2.1** Priset ska anges på ett sådant sätt att hela resans pris tydligt framgår. Priset ska omfatta alla i avtalet ingående tjänster samt obligatoriska tillägg, skatter och avgifter.

**2.2** Resenären ska betala resans pris senast vid den tidpunkt som framgår av avtalet.

**2.3** Arrangören får i samband med bokningsbekräftelsen ta ut en första delbetalning (anmälningsavgift). Anmälningsavgiften ska vara skälig i förhållande till resans pris och omständigheterna i övrigt.

**2.4** Om resenären inte betalar resans pris i enlighet med avtalet har arrangören rätt att häva avtalet och ta ut skälig ersättning.

**2.5** Om inte annat uttryckligen framgår, är resans pris baserat på inkvartering

för två personer i delat dubbelrum. Vid inkvartering för endast en person i dubbelrum eller större rum avsett för fler boende än en, har arrangören rätt att ta ut en tilläggsavgift.

**2.6** Arrangören är vidare skyldig att informera resenären om eventuella kostnader som kan tillkomma.

### **3. Resenärens rätt till ändring och avbeställning**

**3.1** Resenären har rätt att ändra avtalet om arrangören medger detta. Ändringar i avtalet kan medföra tillkommande kostnader för resenären från arrangören eller annan.

**3.2** Resenären har rätt att avbeställa resa. Arrangören förbehåller sig rätten att begära ersättning av resenären för de kostnader som arrangören drabbas av till följd av avbeställningen. Arrangören kan uppställa skäliga standardiserade avbeställningsavgifter baserade på tidpunkten för avbeställningen. Om arrangören inte har uppställt några standardiserade avbeställningsavgifter, har arrangören rätt till en skälig avbeställningsavgift.

### **4. Resenärens rätt att överlåta avtalet**

**4.1** Resenären får överlåta avtalet till någon som uppfyller alla villkor för att få delta i resan. Ett sådant villkor kan t.ex. vara att transportföretag eller annan som arrangören anlitat enligt gällande regler ska godta byte av resenär. Resenären måste i skälig tid före avresan underrätta arrangören eller återförsäljaren om överlåtelsen. Underrättelse som gjorts senast sju dagar före avresa anses alltid ha gjorts i skälig tid.

**4.2** Arrangören får ta ut en skälig avgift för överlåtelsen. Avgiften får inte överstiga kostnaderna som överlåtelsen medför för arrangören. Arrangören ska visa hur kostnaden beräknats.

**4.3** Överlåtaren och förvärvaren är solidariskt ansvariga gentemot arrangören eller återförsäljaren för allt vad som återstår att betala för resan och för de extra kostnader som överlåtelsen medför.

### **5. Ändringar före avresan**

#### **5.1 Ändring av avtalsvillkor**

Arrangören har rätt att göra

ändringar i avtalet förutsatt att arrangören informerar resenären om ändringen på ett klart, begripligt och tydligt sätt på ett varaktigt medium. Om ändringen är obetydlig, till exempel mindre ändringar av flygtider, har resenären inte rätt till prisavdrag eller skadestånd. Vid väsentliga ändringar av resan ska resenären, om möjligt, erbjudas en alternativ resa eller rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift.

#### **5.2 Ändring av priset**

**5.2.1** Arrangören får höja priset för resan om höjningen beror på ändringar i bränslekostnader, skatter och offentliga avgifter eller valutakurser.

**5.2.2** Resans pris får höjas med ett belopp som motsvarar resenärens andel av den kostnadsökning som arrangören drabbas av. Rätt till prishöjning föreligger endast om kostnadsökningen sammanlagt överstiger 100 kronor per bokning.

**5.2.3** Resans pris ska sänkas om arrangörens kostnader, av skäl som angivits ovan, minskar med sammanlagt minst 100 kronor per bokning. Arrangören får vid prissänkning göra avdrag för faktiska administrativa kostnader.

**5.2.4** Arrangören ska så snart som möjligt underrätta resenären om prisförändringarna. Underrättelsen ska innehålla en motivering till ändringen och en uträkning.

**5.2.5** Priset får inte höjas och behöver inte heller sänkas under de sista 20 dagarna före den avtalade avresedagen.

**5.2.6** Arrangören kan i sina särskilda villkor avstå från rätten att höja priset enligt 5.2.1. I så fall behöver arrangören inte heller sänka priset enligt 5.2.3.

#### **5.3 Resenärens rätt att säga upp avtalet utan avbeställningsavgift**

**5.3.1** Om resenären vill säga upp avtalet på grund av en väsentlig ändring, t.ex. om priset höjs med mer än 8% av paketresans totalpris, måste resenären meddela arrangören att avtalet sägs upp inom en av researrangören angiven skälig tid från det att arrangören informerade resenären om ändringen. Gör resenären inte det blir resenären bunden av det nya avtalet.

**5.3.2** Om paketreseavtalet sägs upp ska

arrangören utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter det att avtalet sades upp återbetala hela resans pris.

### **5.4 Arrangörens och resenärens rätt att säga upp avtalet vid oundvikliga och extraordinära händelser**

**5.4.1** Både arrangören och resenären har rätt att säga upp avtalet om genomförandet av paketresan eller transporten av passagerare till resmålet väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära händelser på resmålet eller i dess omedelbara närhet. Med oundvikliga och extraordinära omständigheter avses till exempel allvarliga säkerhetsproblem som krig, terrorism, utbrott av allvarlig sjukdom eller naturkatastrofer. Resenären har i sådana fall rätt att säga upp avtalet utan att betala någon avbeställningsavgift. Om arrangören säger upp avtalet i enlighet med denna punkt har resenären inte rätt till skadestånd. Resenären har i sådana fall rätt till full återbetalning på det sätt som följer av 5.3.2.

**5.4.2** Resenären har inte rätt att säga upp avtalet om de oundvikliga och extraordinära händelserna var allmänt kända vid tidpunkten när avtalet ingicks.

**5.4.3** För att utreda om händelsen är av sådan allvarlig karaktär som ovan angivits ska sakkunniga svenska eller internationella myndigheter rådfrågas. En gällande avrådan från UD ska alltid anses utgöra grund för uppsägning.

### **6. Arrangörens ansvar för paketresans genomförande**

#### **6.1 Bristande genomförande**

Om en resetjänst inte genomförs enligt avtalet ska arrangören avhjälpa felet inom skälig tid. Arrangören är dock inte skyldig att avhjälpa felet om det är omöjligt eller om avhjälpan skulle medföra oproportionerliga kostnader. Om arrangören inte avhjälper felet kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.

#### **6.2 Väsentliga fel**

**6.2.1** Om efter avresan en väsentlig del av de avtalade tjänsterna inte kan tillhandahållas, ska arrangören om möjligt ordna likvärdiga eller minst likvärdiga alternativ utan extra kostnad för resenären. Kan

arrangören inte erbjuda detta, får arrangören erbjuda alternativ av lägre kvalitet i förening med skäligt prisavdrag. Resenären får endast avvisa sådana alternativ om dessa inte kan anses vara jämförbara med dem som skulle tillhandahållits enligt avtalet eller om erbjudet prisavdrag inte kan anses vara skäligt.

- 6.2.2 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., kan resenären ha rätt till prisavdrag och skadestånd.
- 6.2.3 Vid fel som väsentligen påverkar genomförandet av paketresan och som arrangören inte har avhjälpt inom skälig tid får resenären säga upp avtalet och kan även ha rätt till prisavdrag och skadestånd.
- 6.2.4 Kan arrangören inte erbjuda något alternativ eller om resenären har rätt att avvisa sådana alternativ enligt 6.2.1., eller om resenären har sagt upp avtalet enligt 6.2.3 har resenären rätt till likvärdig hemtransport utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad om paketresan innefattar transport och resenären befinner sig på resmålet.

## 7. Om prisavdrag och skadestånd

- 7.1 Prisavdrag utgår inte om arrangören kan visa att felet beror på resenären.
- 7.2 Resenären har inte rätt till skadestånd om arrangören visar att felet beror på resenären eller på tredje part som saknar anknytning till tillhandahållandet av resetjänster som ingår i paketresan, eller om felet beror på oundvikliga och extraordinära händelser.
- 7.3 Om felet beror på någon som arrangören har anlitat, är arrangören fri från skadeståndsansvar enligt dessa resevillkor endast om också den som arrangören har anlitat skulle vara fri enligt den bestämmelsen. Detsamma gäller om felet beror på någon annan i ett tidigare led.
- 7.4 Rätt till skadestånd på grund av att arrangören ställt in resan föreligger inte om arrangören visar att färre personer än ett i avtalet angivet minimiantal anmält sig till resan och resenären inom en i avtalet angiven tid skriftligen underrättas om att resan ställts in.  
Meddelande om att en resa ställs in

ska lämnas senast

- 20 dagar före avresa om resan varar längre än 6 dagar
- 7 dagar före avresa om resan varar mellan 2 och 6 dagar
- 48 timmar innan avresa om resan varar kortare än 2 dagar

7.5 Skadestånd enligt dessa villkor omfattar ersättning för ren förmögenhetsskada, personskada och sakskada. Resenären är skyldig att i möjligaste mån begränsa skadan.

7.6 Om inte annan begränsning följer av paketreselagen eller annan tvingande lagstiftning är arrangörens ansvar för skada begränsad till tre gånger paketresans pris. Denna begränsning gäller dock inte vid personskada eller vid skada som orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet.

## 8. Reklamation

8.1 Resenären får endast åberopa fel i de avtalade tjänsterna om denne inom skälig tid efter det att denne märkt eller bort märka felet underrättar arrangören eller återförsäljaren om felet. Detta ska ske snarast och om möjligt på resmålet. Vid fastställande av eventuellt prisavdrag eller ersättning för skador beaktas den tidpunkt då resenären reklamerat om ett sådant meddelande hade inneburit att arrangören kunde ha avhjälpt felet.

8.2 Utan hinder av punkt 8.1 får resenären åberopa fel om arrangören eller återförsäljaren har handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder.

## 9. Resenärens ansvar under resan

9.1 Arrangörens anvisningar  
Resenären är skyldig att följa de anvisningar för resans genomförande som lämnas av reseledaren eller av annan person som arrangören anlitar. Resenären är skyldig att respektera de ordningsregler som gäller för resan och på resmålet och uppträda så att medresenärer eller andra inte störs. Om resenären på ett väsentligt sätt bryter mot detta, kan arrangören häva avtalet utan att resenären har rätt till ersättning eller återbetalning.

## 9.2 Resenärens ansvar för skada

Resenären är ansvarig för eventuellt skadestånd i anledning av skada som resenären genom vårdslöshet vållar arrangören.

## 9.3 Resenärens ansvar för formaliteter

- 9.3.1 Resenären är själv ansvarig för att iaktta nödvändiga formaliteter för resans genomförande, som till exempel innehav av giltigt pass, visum, vaccinationer, och försäkring.
- 9.3.2 Resenären ska för samtliga i paketresan ingående transporttjänster ha avslutat check-in i enlighet med resplan eller annan anvisning från arrangören eller transportören.
- 9.3.3 Resenären är själv ansvarig för alla kostnader som uppkommer på grund av brister i nämnda formaliteter, till exempel hemtransport till följd av avsaknad av pass, om inte bristerna orsakats av felaktig information från arrangören eller återförsäljaren.
- 9.3.4 Resenären ansvarar för att ta del av information som tillhandahållits av arrangören.

## 9.4 Avvikande från arrangemanget

Resenär som efter det att resan påbörjats avviker från arrangemanget är skyldig att meddela detta till arrangören eller dennes representant.

## 10. Arrangörens skyldighet att tillhandahålla assistans

Om resenären befinner sig i svårigheter under resan är arrangören skyldig att utan onödigt dröjsmål ge lämplig hjälp. Sådan hjälp kan till exempel vara information om hälso- och sjukvårdstjänster, lokala myndigheter och konsulärt stöd. Arrangören har rätt att ta ut en skälig avgift för sådan hjälp om situationen orsakats uppsåtligen eller av oaktsamhet från resenärens sida.

## 11. Tvistlösning

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