



2022-04-01

# Allmänna bokningsvillkor

## Gäller ej fritidsbåtsbiljett

Dessa allmänna villkor gäller mellan AB Göta kanalbolag (GK) och Dig som själv eller genom annan som träffar avtal med GK. Avtalet kan gälla boende, transport, köp av andra produkter och tjänster, eller en kombination av dessa, nedan benämnt Produkter.

Nedanstående avbeställningskostnader och villkor gäller såvida inget annat angivits i Din bokningsbekräftelse.

### 1. Ansvarig arrangör

Ansvarig Arrangör är AB Göta kanalbolag, org.nr: 556197-7587. AB Göta kanalbolag förmedlar resetjänster via [www.gotakanal.se](http://www.gotakanal.se)

AB Götakanalbolag är enbart förmedlare av bokningsbara produkter på gotakanal.se. Som förmedlare tillser vi att:

- Du får en skriftlig bekräftelse på Din bokning.
- Du får handlingar och övriga uppgifter i god tid.
- Du informeras om alla väsentliga förändringar, som rör Din bokning.

Vi strävar alltid efter att anläggningarnas bilder och beskrivningar ska vara korrekta och aktuella. Vi kan dock inte garantera att så alltid är fallet, då hotellet/värden själva ansvarar för produktbeskrivningar och bilder samt priser och tillgänglighet. GK kan därför inte hållas ansvarigt för eventuellt inkorrekt, vilseledande, felaktig eller utebliven produktinformation.

Vi ansvarar inte för löften som hotellet/värden eller dennes kontaktperson kan ha gjort direkt till Dig utan vår vetskap och som vi inte känt till. (Om Du överenskommit om något som inte omfattas av vårt avtal, se till att Du får det skriftligt och undertecknat av hotellet/värden eller dennes kontaktperson).

Vi reserverar oss för lagändringar och prisändringar som ligger utanför vår kontroll.

### 2. Bokning och Bokningsbekräftelsen

Bokningsbekräftelsen innehåller viktig information rörande din bokning. Du har skyldighet att själv kontrollera bokningsbekräftelsen så snart den erhålls. Eventuella felaktigheter måste påtalas omedelbart. Utfästelser gjorda av bokningspersonal som är av väsentlig betydelse för Dig skall vara noterade i färdhandlingarna för att kunna åberopas.

Bokningen gäller för såväl GKAB som för Dig så snart Du mottagit bokningsbekräftelsen.

För att boka/ingå avtal med GK måste Du vara 18 år. Högre åldergräns kan krävas för vissa aktiviteter/boenden, se information hos anläggningen. Legitimering kan krävas vid ankomst till bokad aktivitet/boende.

Vi ansvarar inte för utfästelser som Uthyraren/Leverantören eller dennes kontaktperson kan ha gjort direkt till Dig.

Vid hantering via kundtjänst på telefon 010-33 23 200 eller [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se) utgår alltid en serviceavgift på 250:-. Ingen serviceavgift tas ut vid bokning online på [www.gotakanal.se](http://www.gotakanal.se)

### 3. När, var och hur ska jag betala?

Online betalar du enligt villkoren vid bokningstillfället och endast direktbetalning med kort eller swish. För att skydda och kryptera dina kreditkortsuppgifter när de genomgår vårt system använder vi oss av "Secure Socket Layer" - teknik SSL. Bokning kan även göras eller ske via kundtjänst mot en avgift.

Du får vid fullgjord betalning tillgång till dina uppgifter i "Mina sidor", där du kan se alla uppgifter, underlag och dokument. Du erhåller ingen bekräftelse på att betalningen kommit oss tillhanda utan Du ser Din betalningsstatus på "Mina sidor".



#### 4. Om du vill ändra eller göra tillägg i din bokning

Vill du göra ett eller flera tillägg i din bokning så görs det via inloggning på "Mina sidor". Observera att vissa ändringar av ankomst eller avresedag kan göras via kundtjänst.

Vid hantering via kundtjänst på telefon 010-33 23 200 eller [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se) utgår alltid en serviceavgift på 250:-. Observera att om du vill göra en ändring av din bokning som ökar värdet i din varukorg tillkommer ingen serviceavgift.

#### 5. Om du vill avboka

Nedanstående avbokningsregler tillämpas då avbeställningsskydd ej tecknats. Är arrangemanget en paketresa gäller vad som stadgas särskilt om paketresor. Bokad biljett för aktivitet, evenemang och liknande är bindande och kan ej ombokas eller återbetalas.

Om du vill avboka, i de fall villkoren tillåter det, kontakta kundtjänst muntligen eller skriftligen på tel: 010-33 23 200 eller via mail [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se)

Notera att din avbokning inte är giltig förrän du erhållit en skriftlig bekräftelse från GK. Ändring av ankomst eller avresedag räknas som avbokning.

Avgifter för avbeställningsskydd, ändrings- och serviceavgift återbetalas ej.

#### 5.1 Avbokningskostnader för hotell och ställplatser

Vid rumsbokning, exempelvis hotellrum, eller bokning av ställplats som inte ingår i ett paket måste avbeställning ske senast kl. 17.00 dagen innan ankomst, för att full återbetalning, exkl. eventuella avgifter, ska medges. Vid avbeställning senare än kl. 17.00 dagen innan ankomst medges ingen återbetalning.

#### 5.2 Avbokningskostnader för övrigt boende så som stugor/ stugbyar/ lägenheter/ B&B/ pensionat/ vandrarhem/ glamping/ campingplats

Vid avbokning 22 dagar eller tidigare före bokad ankomstdatum 10 % av bokningens pris  
Avbokning 21-0 dagar före bokad ankomstdatum 100 % av bokningens pris

#### 5.3 Avbeställningsregler vid aktivitets- och evenemangsbokning

Kunden ansvarar själv för att kontrollera att evenemanget inte är inställt eller flyttat. I händelse av inställt eller flyttat evenemang bör kunden omedelbart kontakta ansvarig arena/arrangör. Det är arenan/arrangören som ansvarar för frågor om t ex återlösen av biljetter.

GKAB förmedlar biljetter för den ansvariga arenans/arrangörens räkning och är själv endast ombud. Alla frågor om eller anspråk p.g.a. evenemangen och dess genomförande skall riktas till arenan/arrangören.

Aktivitets- och evenemangsbiljetter är inte ändrings- eller avbokningsbara. Ingen återbetalning sker om biljett inte nyttjas.

#### 6. Vad gäller för paketresor

Med Paketresa avses ett arrangemang som har utformats innan avtal har träffats och som består av flera olika delar, exempelvis transport eller boende eller någon av dessa tjänster i kombination med någon annan turisttjänst. Boende i kombination med guidning, idrottsevenemang, konsert el. dyl. kan alltså utgöra paketresa under förutsättning att arrangemanget pågår mer än 24 timmar eller inkluderar övernattnig, turisttjänsten inte utgör en oväsentlig del av arrangemanget samt säljs eller marknadsförs för ett gemensamt pris eller skilda priser som är kopplade till varandra. Enbart hyra av logi såsom stughyra är inte en paketresa.

De kombinerade resetjänster du erbjuds utgör en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302. Därför omfattas du av alla EU-rättigheter som gäller för paketresor. AB Göta kanalbolag kommer att ansvara fullt ut för att paketresan som helhet fullgörs korrekt.

GKAB har ställt garanti hos Kammarkollegiet.

GKAB hänvisar för vidare läsning om paketreselagen: [Länk till paketreselagen](#)



## 6.1 Avbokningskostnad för färdiga paket som innehåller både boende och aktiviteter, evenemang m.m

0 dagar före ankomst eller tidigare, avbokningskostnad: 100% av bokningens pris.

## 6.2 Avbokningskostnad där du själv bokar boende samt bokar till en aktivitet i varukorgen

När du själv kombinerat boende och aktivitet/evenemang räknas detta som ett bokat paket och faller under villkor för paketresor.

0 dagar före ankomst eller tidigare, avbokningskostnad: 100% av bokningens pris.

Paketbokningar är endast ombokningsbara fram till 28 dagar före utresa därefter är bokningen stängd för ändringar och återbetalas ej.

## 7. Avbeställningsskydd

Du kan köpa ett avbeställningsskydd på nedanstående villkor. Avgiften för avbeställningsskydd, ändringsavgift samt eventuell serviceavgift återbetalas ej.

Avbeställningsskydd kan tecknas för 300 kronor per bokning. Avbeställningsskydd kan endast tecknas vid bokningstillfället och återbetalas ej. Avbeställningsskyddet kan ej tecknas av grupp på fler än 9 personer i samma bokning.

Avbeställningsskyddet gäller om följande inträffar:

- A. Dödsfall, sjukdom eller olycksfall av allvarlig art, som drabbat Dig själv, maka/make, sambo, Dina eller deras föräldrar, barn, syskon eller medresenär.
- B. Inkallelse till krigsmakten eller civilförsvaret.
- C. Annan allvarlig händelse utanför Din kontroll, t.ex. omfattande eldsvåda eller översvämning i Din bostad, som medför att det inte är rimligt att begära att Du skall stå fast vid Din bokning.

För att avbeställningsskyddet ska kunna nyttjas behöver du meddela arrangör innan ankomst. Kontakta GKAB Kundtjänst på tel: 010-33 23 200 eller mejl: destination@gotakanal.se.

Du måste kunna styrka ditt förhinder med intyg från läkare, myndighet eller försäkringsbolag. Intyg som kommer GK till handa senare än 7 dagar efter bokat ankomstdatum beaktas ej.

## 8. Vad har du för skyldigheter?

- Du har skyldighet att själv kontrollera bokningsbekräftelsen så snart den erhålls. Eventuella felaktigheter måste påtalas omedelbart. Utfästelser gjorda av bokningspersonal som är av väsentlig betydelse för Dig skall vara noterade i färdhandlingarna för att kunna åberopas.
- Du måste följa ordningsregler, anvisningar och bestämmelser som gäller för stugan/-lägenheten, transportmedlet, etc. Du ansvarar själv för alla skador, som uppstår på fastigheten och dess inventarier, genom att Du eller någon annan i ditt sällskap varit vårdslös. Du får inte använda stugan/lägenheten till något annat än vad som avtalades vid bokningen (vanligtvis fritidsändamål) och Du får inte låta fler personer övernatta i stugan/lägenheten eller på tomt, än vad Du uppgav i bokningen. Alla personer skall uppges vid bokningstillfället.
- Om klagomål ang. störande uppträdande inkommer till uthyraren har han rätt att omedelbart vräka hyresgästen om rättelse ej sker omedelbart efter tillsägelse. Samma regler gäller också där det vistas för många personer än antalet som är tillåtet för objektet. Ni som gäst är skyldig att ersätta uthyraren för kostnader som föranletts av det ovan nämnda. Återbetalning för återstående nätter sker endast för de nätter uthyraren kan hyra ut på nytt.
- Om Du har något klagomål gällande objektet skall Du i första hand kontakta värden så att eventuella oklarheter kan lösas under Er vistelse.
- Du skall vid bokningstillfället uppges om Du lider av någon typ av allergi så vi som förmedlare har möjlighet att hitta rätt objekt till Dig. OBS! Det står även i beskrivningen för objektet att husdjur / rökning inte är tillåtna. Vi kan ej garantera att det inte har varit något husdjur/rökning i objektet kort tid innan objektet tillträdades.
- För vissa typer av boenden tex. vandrarhem måste du städa före avresan om inte annan överenskommelse är gjord. Du ansvarar själv för vad som gäller för ditt bokade boende. Vid utebliven städning kan en kostnad om minst SEK1000 debiteras.



- Du ansvarar själv för att kontrollera att evenemanget inte är inställt eller flyttat. På uppdrag av leverantör av evenemang inlöser AB Göta kanalbolag biljetter. Eventuella serviceavgifter återbetalas ej i något fall. Serviceavgiften kan ingå i biljettens pris. Porto och eventuella avgifter tillkommer vid hemsändning av biljetter. Dessa återbetalas ej.
- Köpt biljett till aktivitet/evenemang är en värdehandling. Borttappad, stulen eller på annat sätt förkommen biljett ersätts ej.
- Otillåten kopiering eller vidareförsäljning av köpt biljett till aktivitet/evenemang är förbjuden.

## 9. Fel och Reklamation

Om hela eller delar av Din bokning inte kan levereras enligt bokningsbekräftelsen har Du rätt att avboka. Du får då tillbaka allt det Du betalat, med avdrag för värdet av de delar av bokningen som Du ev. redan hunnit utnyttja.

Om Du har klagomål skall de framföras direkt till leverantör för produkten exempelvis hotellansvarig/evemangsarrangör eller liknande eller dennes ombud så snart som möjligt. Får Ni inte rättelse av problemen, så kontakta vår kundtjänst per telefon 010- 33 23 200 eller e-post [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se)

Reklamationsrätten är förlorad om Ni inte meddelar leverantören på plats. Lämnar Ni boendet, aktiviteten eller evenemanget utan att leverantören haft rimlig tid att lösa problemet mister Ni er rätt till kompensation. Ev. anspråk på kompensation skall vara kundtjänst skriftligen tillhanda senast 10 dagar efter resans slut.

Fel som uppstår under vistelsen skall rapporteras omedelbart. Detta görs i första hand till ex. boendet eller aktör. Om Du underlåtit att söka rättelse under hyrestiden/evenemanget och därmed inte givit boendet/aktör möjlighet att rätta till eventuella brister, kan Du inte i efterhand kräva ersättning.

## 10. Hantering personuppgifter

Vid genomförande av bokning samtycker Du till att personuppgifter får behandlas av GK. Syftet med detta är att möjliggöra sedvanlig gästadministration, att tillförsäkra att GK har tillgång till tillförlitlig persondokumentation i händelse av olycksfall, att uppfylla villkoren för avbeställningsskyddet samt att administrera och behandla eventuella skador.

Personuppgifterna lämnar du själv i samband med beställning av arrangemang, skapande av konton eller andra tjänster på webben eller per telefon. Notera gärna att det är frivilligt att lämna dina personuppgifter. I många fall kan vi inte tillhandahålla dig den tjänst och/eller produkt du beställt om du inte lämnar dina personuppgifter.

Uppgifterna kan också komma att användas för att informera om försäkrings- och betalningstjänster samt reserelaterade erbjudanden. Gästen kan även komma att kontaktas för marknadsundersökningar och i marknadsföringssyfte som tex nyhetsbrev och broschyrer. Vid onlinebokning erhåller kund mailbekräftelse samt eventuellt efter avresa ett uppföljningsmail med frågor. Gästens synpunkter och svar är till stor hjälp för oss. Dina kommentarer kan anonymt komma att publiceras på webb eller i tryck. Som gäst kan du närsomhelst välja att tacka nej till utskick per post samt avregistrera dig från nyhetsbrev. Läs hela vår [integritetspolicy](#) på Göta kanals hemsida. Läs mer om GDPR hos Datainspektionen - [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se)

## 11. Frågor rörande bokning

Frågor hänvisas till GK på telefon 010 - 33 23 200, eller via mail: [destination@gotakanal.se](mailto:destination@gotakanal.se)

## 12. Force Majeure

För det fall resan/evenemanget inte kan genomföras på grund av ett hinder utanför arrangörens kontroll som arrangören inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följderna inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits är arrangören fri från skadeståndsskyldighet eller andra påföljder. Detsamma gäller även om resan/evenemanget ställs in beroende på någon som arrangören anlitat eller annan i tidigare led. Vi reserverar oss för lagändringar och prisändringar som ligger utanför vår kontroll.

## 13. Tvist

Vid tvist med arrangören kan Du vända Dig till Allmänna Reklamationsnämnden eller allmän domstol.