



## 24-timmars-löftet

- 1.** Löftet gäller för paketresor som organiseras av Ving Sverige Aktiebolag. Reslängd ska vara minst sju nätter, på resmål där vi har personal på plats (anges under resmålsfakta). Boende ska vara på hotell markerade ”Mer värde”.
- 2.** Hotellbeskrivningen inkluderar:
  - a) den skriftliga beskrivningen av hotellet på vår hemsida och på din biljett när du gjorde din bokning
  - b) information under ”Viktigt att veta”
  - c) all eventuell uppdaterad information/eventuella ändringar av beskrivningen av boendet som vi meddelat dig innan avresa
- 3.** Löftet gäller inte om orsaken till att boendet inte motsvarar vår beskrivning och kan hänföras till omständigheter utanför vår och hotellägarens kontroll. Det kan vara väder, oroligheter, terroristverksamhet, arbetsmarknadskonflikter etc., eller orsaker som beskrivs under ”Viktigt att veta”.
- 4.** För att löftet ska gälla måste du kontakta vår resmålspersonal på plats inom 24 timmar efter din ankomst till hotellet. Du måste då meddela oss brister eller felaktigheter i vår hotellbeskrivning. Brister som uppstår senare än 24 timmar efter ankomst omfattas inte av löftet.
- 5.** Om vi kan åtgärda ditt problem, eller erbjuder dig ett alternativt boende av motsvarande klassificering på samma destination inom 24 timmar efter att du har kontaktat vår personal på plats, har vi uppfyllt vårt löfte.
- 6.** Om vi inte kan åtgärda ditt problem, eller tillhandahålla ett alternativt boende, kan du välja:
  - (1) få ett presentkort på 25 % av resans pris, se nedan punkt 6.1, eller (2) resa hem i förtid med full återbetalning, se nedan punkt 6.2.
- 6.1.** Om du väljer ersättning via presentkort kommer ersättningen att vara på 25 % av resans pris exkluderat alla tillval som t.ex. måltidspaket, transfer, bilhyrning, etc. Presentkortet kommer att skickas via e-post till den e-postadress som angavs vid bokning.
- 6.2.** Om du väljer att resa hem i förtid har du rätt att utan extra kostnad återvända till den flygplats som din Ving-resa utgick ifrån, förutsatt att tidigare flyg finns tillgängligt i vårt charterutbud. När vi har ordnat din nya hemresa måste du ta det flyget, och du kan inte längre använda din ursprungliga hemresa. Återbetalning kommer att ske snarast möjligt, men senast 28 dagar efter hemkomsten.
- 7.** Presentkortet är giltigt i 12 månader från utfärdandedatum. Det kan inte överlåtas eller bytas ut mot kontanter. Det kan användas som betalning (eller delbetalning) för en Ving-resa som inkluderar boende på ett av våra hotell som är märkta ”Mer värde”.