

# Lög um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Nr. 95/2018

## V. KAFLI

### Framkvæmd pakkaferðar.

17. gr.

*Ábyrgð á framkvæmd pakkaferðar.*

Skipuleggjandi og smásali bera sameiginlega og hvor í sínu lagi ábyrgð á framkvæmd þeirrar ferðatengdu þjónustu sem er innifalin í samningi um pakkaferð, hvort sem þjónustan er veitt af þeim eða öðrum þjónustuveitanda.

Hafi ferðamaður kvartanir, sérstakar beiðnir eða skilaboð er varða framkvæmd pakkaferðar getur hann komið þeim á framfæri við smásalann sem pakkaferðin var keypt hjá og skal hann framsenda þau til skipuleggjanda. Ferðamaður getur einnig haft beint samband við skipuleggjanda meðan á pakkaferð stendur.

18. gr.

*Tilkynning um vanefndir og úrbótaskylda skipuleggjanda.*

Ferðamaður skal tilkynna skipuleggjanda eða smásala án tafar um hverja þá vanefnd er hann verður var við á framkvæmd ferðatengdrar þjónustu sem innifalin er í samningi um pakkaferð.

Ferðamaður skal veita skipuleggjanda eða smásala hæfilegan frest til að ráða bót á vanefndum sem eru á framkvæmd samnings um pakkaferð, nema það sé ekki hægt eða feli í sér óhóflegan kostnað með tilliti til vanefndarinnar og virðis þeirrar ferðatengdu þjónustu sem um ræðir.

Ef ekki er hægt að ráða bót á vanefndum nema með þjónustu sem er lakari að gæðum en tilgreint er í samningi um pakkaferð á ferðamaður rétt á afslætti sem jafngildir mismuninum á þeirri þjónustu sem samið var um og þeirri sem veitt var, sbr. 21. gr.

Ef skipuleggjandi eða smásali ræður ekki bót á vanefndum innan hæfilegs frests eða neitar að ráða bót á vanefndum getur ferðamaður sjálfur ráðið bót á þeim og krafist skipuleggjanda eða smásala um endurgreiðslu nauðsynlegs kostnaðar vegna þess.

Ferðamaður getur ekki hafnað úrbótum skipuleggjanda eða smásala nema þær séu lakari að gæðum en það sem um var samið eða ef afsláttur skv. 3. mgr. er ófullnægjandi.

19. gr.

*Heimflutningur og skylda til að veita aðstoð.*

Ef samningur um pakkaferð felur í sér flutning farþega skal skipuleggjandi eða smásali sjá ferðamanni fyrir heimflutningi í þeim tilvikum sem ferðamaður riftir samningi um pakkaferð skv. 20. gr.

Þegar óvenjulegar og óviðráðanlegar aðstæður koma í veg fyrir heimflutning farþega skal skipuleggjandinn eða smásalinn útvega ferðamanni gistingu af sambærilegum gæðum, ef unnt er, og tilgreint er í samningi um pakkaferð, í allt að þrjár nætur, nema ferðamaður eigi betri rétt samkvæmt öðrum lögum.

Takmörkun 2. mgr. um gistingu í þrjár nætur gildir ekki um fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklinga og aðstoðarmenn þeirra, þungaðar konur og fylgdarlaus, ólöggráða börn eða þá sem þarfnast sértækrar lækniáðstoðar hafi skipuleggjanda eða smásala verið tilkynnt um sérstakar þarfir þeirra ekki skemur en 48 klst. áður en pakkaferð hófst.

Þarfnist ferðamaður aðstoðar varðandi upplýsingar um heilbrigðisþjónustu eða önnur opinber yfirvöld, um fjarskipti eða við að finna aðra ferðatilhögun, skal skipuleggjandi eða

smásali aðstoða ferðamanninn eins fljótt og auðið er. Skipuleggjandi getur krafði ferðamanninn um greiðslu sem svarar til þess kostnaðar sem skipuleggjandi verður fyrir við að veita aðstoðina ef ferðamaðurinn hefur af ásetningi eða vanrækslu sjálfur valdið þeim aðstæðum sem kalla á aðstoð skipuleggjandans.

20. gr.

*Riftun samnings um pakkaferð.*

Ef verulegur hluti þeirrar ferðatengdu þjónustu, sem samningur um pakkaferð kveður á um, er ekki veittur eða er verulega ófullnægjandi, getur ferðamaður rift samningi um pakkaferð og, eftir því sem við á, krafist afsláttar og skaðabóta, sbr. 21. og 22. gr.

21. gr.

*Afsláttur.*

Ferðamaður á rétt á afslætti af verði pakkaferðar fyrir það tímabil sem vanefndir á samningi um pakkaferð eru til staðar nema skipuleggjandi eða smásali geti sýnt fram á að vanefndirnar séu sök ferðamanns.

22. gr.

*Skaðabætur.*

Ferðamaður á rétt á skaðabótum vegna tjóns sem hann verður fyrir og rekja má til vanefnda, nema því aðeins að skipuleggjandi eða smásali sýni fram á að vanefnd sé:

- a. sök ferðamannsins,
- b. sök þriðja aðila sem ekki tengist þeirri þjónustu sem samið var um og af ófyrirsjáanlegum eða óviðráðanlegum ástæðum,
- c. vegna óvenjulegra og óviðráðanlegra aðstæðna.

Skipuleggjandi eða smásali getur í samningi um pakkaferð takmarkað skaðabætur sem honum ber að greiða skv. 1. mgr. í samræmi við takmarkanir sem kveðið er á um í öðrum lögum eða alþjóðasamningum sem gilda um einstaka ferðatengda þjónustu sem er hluti pakkaferðar.