

1. INTRODUKSJON

FOREX AB tilbyr et reiseøkosystem som er tilgjengelig via nettstedet www.forex.no og tilhørende sider. Reiseøkosystemet inkluderer tilgang til FOREX markeds plass, sammenligning av flypriser og reiseaktiviteter («reiseøkosystemet»).

I reiseøkosystemet samarbeider FOREX med ulike partnere («samarbeidspartnere») for å tilby et bredt utvalg av produkter og tjenester til deg som forbruker (heretter omtalt som «kunde» eller «du»).

FOREX opptrer kun som en uavhengig part overfor disse samarbeidspartnerne, noe som innebærer at FOREX ikke er direkte involvert eller ansvarlig for noen del av produksjonen, distribusjonen eller håndteringen av transaksjoner, inkludert, men ikke begrenset til, leveranser, returer, reklamasjoner og bytte.

Produkter fra markeds plassen, tjenester fra sammenligning av flypriser og reiseaktiviteter i reiseøkosystemet leveres og selges av FOREX-samarbeidspartnere. Som kunde inngår du en kjøpsavtale direkte med den aktuelle samarbeidspartneren. Det innebærer at FOREX ikke er part i denne kjøpsavtalen.

Samarbeidspartneren du kjøper et produkt eller en tjeneste av, blir din avtalepartner og er dermed eneansvarlig for alle aspekter ved produktet eller tjenesten som tilbys.

2. SELSKAPSFØRINGSINFORMASJON

FOREX AB, org.nr. 516406-0104 («FOREX»)

Besøksadresse: Stora Nygatan 27, 111 27 Stockholm

Postadresse: FOREX AB, Box 2154, 103 14 Stockholm

E-post: info@forex.se

Kundeservice: +46 771 22 22 21

Ved spørsmål om FOREX reiseøkosystem generelt er du velkommen til å kontakte FOREX direkte. Vær imidlertid oppmerksom på at ved spørsmål eller problemer om produktene eller tjenestene til våre samarbeidspartnere, bør du kontakte den aktuelle samarbeidspartneren direkte

Du finner kontaktinformasjonen til alle våre samarbeidspartnere via følgende lenke: www.forex.no/kundeservice/vilkar-og-retningslinjer/. For å gjøre serviceopplevelsen enklere tilbyr FOREX også support via chat. Chatten er tilgjengelig på hverdager mellom kl. 08–17:00. Du finner vår chat-tjeneste her: [FOREX chat](#).

3. GENERELT

Når du som kunde kjøper et produkt eller en tjeneste i reiseøkosystemet, gjelder alltid disse generelle vilkårene for kjøpet ditt («FOREX' generelle vilkår»).

I tillegg til FOREX' generelle vilkår kan også produkter eller tjenester fra samarbeidspartnerne være underlagt særskilte vilkår. Dette betyr at enkelte aspekter ved kjøpet ditt kan reguleres av ytterligere vilkår som er unike for den enkelte samarbeidspartner.

Les særskilte vilkår fra våre samarbeidspartnere her: www.forex.no/kundeservice/vilkar-og-retningslinjer/.

Som kunde er det svært viktig at du leser nøye gjennom både FOREX' generelle vilkår og de særskilte vilkårene fra samarbeidspartneren før du gjennomfører et kjøp. Ved å bruke reiseøkosystemet bekrefter du at du godtar FOREX' generelle vilkår.

Selv om samarbeidspartnerens vilkår kan gjelde for kjøpet ditt, gjelder alltid FOREX' generelle vilkår i de delene som henviser til FOREX' utførelse av visse relaterte produkter og tjenester innenfor reiseøkosystemet, samt i situasjoner som ikke reguleres av samarbeidspartnerens vilkår når disse ikke er fullstendige.

4. REISEØKOSYSTEMET

For å kunne legge inn en ordre krever reiseøkosystemet at kundene er over 18 år og ikke står under vergemål. FOREX eller våre samarbeidspartnere har rett til å avvise eller endre bestillinger i visse tilfeller, for eksempel hvis kunden har betalingsanmerkninger eller hvis det er mistanke om at det er oppgitt uriktige personopplysninger.

Det kan ikke garanteres at produkter og tjenester som tilbys i reiseøkosystemet alltid er tilgjengelige. De kan bli utsolgt eller kan kanskje ikke leveres som planlagt. Hvis det viser seg at noen av våre samarbeidspartnere ikke kan levere et bestilt produkt eller tjeneste, vil du bli informert om situasjonen. I slike tilfeller refunderes eventuelle forskuddsbetalinger.

I FOREX reiseøkosystem er det en mulighet for at produkter og tjenester på et tidspunkt ikke lenger er tilgjengelige. FOREX forbeholder seg retten til å varsle om slike situasjoner der produkter og tjenester er utsolgt eller ikke kan leveres som forventet. Hvis det skulle oppstå en situasjon der noen av våre samarbeidspartnere ikke kan levere et produkt eller en tjeneste, blir du informert, og eventuelle forskuddsbetalinger refunderes.

FOREX tar også forbehold om eventuelle feil i tekst eller bilder som gjelder beskrivelser, spesifikasjoner, priser eller annen relevant informasjon ved kjøp av produkter og tjenester. Hver enkelt samarbeidspartner er ansvarlig å sikre at publisert

materiale ikke utgjør et brudd på eller krenker noens rettigheter, inkludert immaterielle rettigheter. Hvis du oppdager at innhold som du eier eller har rettigheter til, brukes uten ditt samtykke og ønsker at dette skal fjernes, ber vi deg kontakte oss via e-post: klage@forex.no eller via www.forex.no/kundeservice/.

Det er vilkårene som er tilgjengelige i reiseøkosystemet på bestillingstidspunktet som gjelder for kjøpet.

5. AVTALE OG BESTILLING FOR BETALINGSTJENESTER

Det etableres en bindende kjøpsavtale med samarbeidspartneren i det øyeblikket det utstedes en ordrebekreftelse på bestillingen din («Ordrebekreftelse»), uavhengig av hvilke parter som inngår i avtalen. Det er derfor viktig at kontaktinformasjonen du har oppgitt er oppdatert og korrekt. Bestillingen, sammen med vilkårene som følger med ordrebekreftelsen, danner grunnlaget for kjøpsavtalen.

I ordrebekreftelsen finner du også FOREX' generelle vilkår. Det anbefales på det sterkeste at du tar vare på ordrebekreftelsen for enklere fremtidig kommunikasjon med samarbeidspartnerens kundeservice.

6. PRISER OG GEBYRER

Prisene som er oppgitt i reiseøkosystemet gjelder for bestillingen din. Disse oppdateres regelmessig og oppgis i enten SEK, DKK, NOR eller EUR inkl. mva. Eventuelle leveringskostnader er ikke inkludert i prisen og kan komme i tillegg, avhengig av leveringsalternativ. Ytterligere gebyrer kan også påløpe, avhengig av valgt betalingsmetode.

FOREX forbeholder seg retten til å legge til og fjerne betalingsmetoder samt andre en betalingsmetode hvis denne ikke fungerer når du skal fullføre kjøpet.

Du må bruke et gyldig bankkort når du oppgir betalingsinformasjonen din. FOREX eller våre samarbeidspartnere forbeholder seg retten til å kontrollere betalingsmetodens gyldighet, og har også rett til å avvise kjøp som følge av interne kontroller.

7. GENERELT OM LEVERING

Våre samarbeidspartnere er individuelt ansvarlige for å sende og levere produktet og utføre tjenestene dine. Når du som kunde har lagt inn en ordre, leveres produktet med leveringsalternativet du har valgt i kassen. Produktet leveres nå fra lageret til den respektive samarbeidspartneren. Eventuelle fraktkostnader kan påløpe. Hvis du har bestilt en reiseaktivitet, vil denne bli sendt til din e-postadresse.

Når du som kunde legger inn en bestilling, vil du få en forventet leveringstid. Denne varierer ut fra valgt leveringsalternativ og kan endres avhengig av ytre faktorer som FOREX ikke kan stå ansvarlig for.

Når pakken har ankommet, må du hente den innenfor angitt tid. Pakker skal normalt hentes av den som har bestilt med fremvisning av gyldig legitimasjon og kollinummer.

Du mottar et varsel som viser hvor og når produktet kan hentes. Varsling kan skje enten via e-post, vanlig post samt via telefon eller SMS.

Hvis du som kunde ikke henter et produkt, eller ikke benytter deg av tjenesten innen angitt tid, returneres produktet til avsender. Ved eventuell retur eller utløpt hentefrist forbeholder våre samarbeidspartnere seg retten til å belaste deg for alle kostnader som oppstår i forbindelse med dette.

8. GENERELT OM DINE KUNDERETTIGHETER

Reiseøkosystemet tilbyr produkter og tjenester som leveres av ulike samarbeidspartnere. Hver ordre behandles derfor separat av den enkelte samarbeidspartner. Alle spørsmål vedrørende returer, angrerett, bytte m.m. håndteres mellom deg, kunden, og samarbeidspartneren du har kjøpt produktet eller tjenesten av.

Samarbeidspartnerne er dermed eneansvarlige for håndtering av alle forhold relatert til disse produktene eller tjenestene.

Hvis du er kunde, dvs. en fysisk person som handler utenfor din egen næringsvirksomhet og ditt vanlige oppholdssted er i EØS-området, har du normalt en lovfestet angrerett, som forklart nedenfor. Ved kjøp av produkter har du som kunde alltid 14 dagers angrerett fra den dagen du mottok produktet.

I enkelte tilfeller gjelder imidlertid ikke angreretten, noe som betyr at du kanskje ikke har noen angrerett for din spesifikke avtale. Ved kjøp av fritidsaktiviteter gjelder ikke angreretten dersom avtalen er datofestet. Dette inkluderer dato- eller tidsbegrensede turer av ulike typer, «(Fler-)dagsreiser», «Inngangsbilletter», «Guidede turer», «Vannaktiviteter», «Eventyr», «Andre opplevelser» og «Pakketilbud» som arrangeres av våre samarbeidspartnere.

Angreretten gjelder heller ikke for produkter som er laget etter dine spesifikke anvisninger eller som på andre måter er unikt tilpasset deg, produkter der forseglingen er brutt og som av helsemessige eller hygieniske årsaker ikke er egnet for retur, inkludert, men ikke begrenset til, undertøy, badedrakter, ørepropper, samt skjønnhets- og hygieneartikler som sminke og hårpleieprodukter, løshår,

hårtørkere, barbermaskiner, elektriske tannbørster, vekter, varmeputer, fotbad og lignende, der forsegling også kan innebære teknisk sikkerhet som serienummer, varer som leff forringes eller raskt nærmer seg best før-datoen, for eksempel matvarer eller medisiner, lyd- eller videoopptak eller dataprogrammer der forseglingen er åpnet, eller digitalt materiale som leveres på et ikke-fysisk medium, hvis distribusjonen er startet med forbrukerens samtykke, for eksempel programvare, apper, spill, musikk, video eller tekst som er tilgjengelig via nedlasting eller strømming.

Produkter som returneres må være i samme stand som da de ble mottatt. Produktene må altså ikke skades, brukes, vaskes eller brukes til andre formål enn å prøve dem. All merking og alle etiketter skal også være intakt.

9. ANGRERETT OVERFOR SAMARBEIDSPARTNER

Hvis du angrer kjøpet, må du melde fra om dette til samarbeidspartneren du kjøpte produktet eller tjenesten av. Du må oppgi navn, adresse og annen relevant informasjon (f.eks. ordrenummer).

Ved utøvelse av angreretten kan det hende du må betale returfrakt, med mindre annet er uttrykkelig angitt. Du kan ta kontakt med samarbeidspartneren for mer informasjon om nøyaktig returfraktbeløp.

I tilfeller der du har bestilt flere produkter eller tjenester fra ulike samarbeidspartnere, er det viktig at du returnerer produktet eller tjenesten til riktig samarbeidspartner med respektive returseddel eller i samsvar med anvisningene. Hvis du som kunde returnerer et produkt til feil samarbeidspartner, kan du være forpliktet til å erstatte ytterligere ekspedisjons- eller leveringskostnader.

10. TILBAKEBETALING TIL SAMARBEIDSPARTNER

Hvis du velger å angre kjøpet, må du melde fra om dette til samarbeidspartneren du kjøpte produktet eller tjenesten av. Ekstra leveringskostnader som oppstår hvis du velger en ikke-standardisert leveringsmetode, refunderes imidlertid som regel ikke, og leveringskostnader refunderes ikke ved delvise returer.

Våre samarbeidspartnere kan utsette tilbakebetalingen til de enten har mottatt produktet eller tjenesten i retur eller mottatt en kvittering på at du har returnert produktet/tjenesten.

Ved tilbakebetaling benyttes samme betalingsmetode som du brukte ved kjøpet, med mindre du og samarbeidspartneren har avtalt noe annet eller omstendighetene forhindrer dette.

11. REKLAMASJON TIL SAMARBEIDSPARTNER

Eventuelle reklamasjoner på produkter eller tjenester håndteres mellom deg og samarbeidspartneren. Du har rett til å reklamere på en vare hvis den er defekt, med en reklamasjonsrett på tre år fra kjøpsdatoen, eller i perioden som er fastsatt i gjeldende lovgivning. Hvis du oppdager en defekt eller feil, bør du raskt melde fra om dette ved å kontakte samarbeidspartneren der du bestilte varen eller tjenesten. Du kan kontakte oss på www.forex.no/kundeservice/klage/.

Ved reklamasjon utsteder samarbeidspartneren en returseddel eller organiserer returfrakten. Du må dokumentere kjøpet hvis samarbeidspartneren ber om det.

Hvis reklamasjonen din blir godkjent, vil samarbeidspartneren gjøre sitt ytterste for å refundere/erstatte produktet/tjenesten innen 30 dager, selv om dette kan variere avhengig av type produkt eller tjeneste. Våre samarbeidspartnere avviser reklamasjoner hvis produktet eller tjenesten ikke anses som mangelfull i samsvar med gjeldende lovgivning. I slike tilfeller kan det påløpe et gebyr for feilsøking og fraktkostnader.

12. GARANTI

Enkelte produkter eller tjenester fra samarbeidspartnere kan leveres med en spesiell garanti eller tilbud service. Detaljert informasjon om garantiperioden, særskilte garantivilkår og eventuelle ytterligere servicevilkår, inkludert informasjon om hvor og hvordan service utføres for hvert enkelt produkt, er tilgjengelig via våre samarbeidspartnere. Garantien dekker kun defekter som oppsto under produksjonen, og dekker ikke skader som oppstår etter endringer som du selv har foretatt på produktet, for eksempel ombygginger, oppgraderinger eller andre tilpasninger. Ordrebekreftelsen fungerer som garantibevis.

13. KAMPANJER OG TILBUD

FOREX kan fra tid til annen lansere kampanjer i reiseøkosystemet med priser eller vilkår som er mer fordelaktige enn de som vanligvis er tilgjengelige. Slike priser eller vilkår gjelder i den aktive kampanjeperioden og kun for produktene eller tjenestene som er spesifisert av samarbeidspartneren i forbindelse med kampanjen. FOREX forbeholder seg retten til å avslutte disse kampanjene når som helst, med mindre det fastsettes en tidsramme. Når en kampanje opphører eller avsluttes, vil FOREX' generelle vilkår igjen være gjeldende. Kampanjetilbud for visse produkter eller tjenester i reiseøkosystemet er tidsbegrenset og gjelder så langt lageret rekker.

14. FORCE MAJEURE

FOREX eller våre samarbeidspartnere er ikke ansvarlige for forsinkelser som skyldes hendelser utenfor vår eller deres kontroll, som arbeidskonflikter, krigshandlinger, brann, lynnedslag, terrorangrep, endrede regler fra myndighetene, tekniske problemer, kommunikasjonsfeil, inkludert problemer med elektrisitet, telefoni eller datanettverk, eller forsinkelser fra underleverandører forårsaket av disse nevnte omstendighetene eller andre uforutsette hendelser. Disse hendelsene anses som gyldige grunner for ansvarsfraskrivelse ved skader eller andre konsekvenser. Hvis slike omstendigheter skulle oppstå, vil enten FOREX eller våre samarbeidspartnere informere deg både ved situasjonens begynnelse og slutt.

15. FOREX' ANSVAR

FOREX fungerer ikke som selger, og er ikke part i avtalen og/eller transaksjonen mellom deg og våre samarbeidspartnere. FOREX er ikke ansvarlig for våre samarbeidspartneres handlinger, inkludert, men ikke begrenset til, salg av produkter og tjenester og/eller returer, bytte eller levering forøvrig.

16. UGYLDIGHET

Hvis en kompetent domstol, myndighet eller voldgiftsnemnd finner at hele eller deler av disse generelle vilkårene er ugyldige eller ikke kan håndheves, skal dette ikke påvirke gyldigheten og håndhevelsen av de gjenværende bestemmelsene. Disse skal fortsatt anses som gyldige og gjennomførbare i den grad loven tillater det. De delene som anses som ugyldige eller ugjennomførbare, vil bli erstattet med nye formuleringer som best tilsvarer den opprinnelige hensikten, i samsvar med gjeldende lovgivning og rettspraksis.

17. TVISTER

Tvister angående tolkningen eller anvendelsen av disse vilkårene skal avgjøres i samsvar med svensk lovgivning. Hvis du og samarbeidspartneren ikke kan komme til enighet gjennom kundeservice, har du muligheten til å ta saken videre til Forbrukerrådet, enten via www.forbrukerradet.no/ eller ved å sende et brev til følgende adresse:

Forbrukerråde
463 Sentrum
0105 Oslo

For saker innenfor EU kan du også sende inn en klage via EU-kommisjonens plattform for nettbasert tvisteløsning, som automatisk sender saken til et egnet tvisteløsningsorgan som kontakter selgeren for å forsøke å løse tvisten utenfor domstolene.

Hvis saken din krever mekling fra en nøytral part, kan du kontakte vår kundeombudsman ved å sende en e-post til klagomalsansvarig@forex.se eller skrive til:

FOREX Norge
Klageansvarlig
Storgata 10A
0155 Oslo

Hvis disse tiltakene ikke fører til en løsning, har du rett til å bringe tvisten inn for en allmenn domstol for endelig avgjørelse.