

Vi har flyttat till Mäster Samuelsgatan 9![Se detaljer](#)

Boka resa

Inspiration

Affärsresor

Om Jade Travel

SV

Logga in

Resevillkor / Policy

1. Allmänna villkor

1.1. Dessa villkor mellan oss, Jade Travel AB (Jade) och du som kund som köper tjänster eller produkter av Jade.

En kund kan köpa resor för flera resenärers räkning samtidigt.

Dessa allmänna villkor omfattar all försäljning av Jades tjänster och produkter.

Jade förbehåller sig rätten att göra ändringar i de allmänna villkoren.

Sådana ändringar meddelas på denna sida 1 månad före ikraftträdandet.

1.1. Vi förmedlar resetjänster så som flyg, hotell och andra reseleverantörer.

1.2. Förutom våra villkor gäller även flygbolag, s hotell och andra leverantörers egna villkor.

1.3. Vi reserverar sig för prisändringar, eventuella fel i artikelinformation och slutsålda produkter.

1.4. De priser och platser som visas i sökmotorn på vår hemsida är från respektive flygbolag och hotell och inte under vår kontroll eller ansvar.

1.5. När slutbetalning kommit oss tillhanda och så snart vi administrerat din beställning meddelar vi er med e-post eller annan avtalad metod.

Vi administrerar normalt beställningar inom en arbetsdag.

1.6. Vi reserverar sig för tekniska problem och prisfel som ligger utanför vår kontroll samt förbehåller oss rätten att inom 24 timmar på vardagar kontakta dig som kund för eventuella förändringar av gjord bokning. I de fall pengar har debiterats kort eller bankkonto kan det ta upp till flera bankdagar innan pengarna åter finns på kontot. Observera att detta är bankens regler och inget vi kan påverka.

1.7. Vid bokning under helg eller helgdagar har vi rätt att återkomma nästkommande vardag.

1.8. Vi ansvarar ej för texter och information från andra parter som t.ex. leverantörer och bokningssystem producerar.

1.9. Om det på eller i anslutning till din resa inträffar en s.k. Force Majeur; oförutsedda händelser som naturkatastrof, oväder, miljökatastrof, krigshandling, strejk, myndighetsåtgärd eller annan ingripande händelse utanför Jades kontroll, som vi inte kan påverka och som gör att den planerade resan inte går att genomföra, kan vi som förmedlare inte hållas ansvarig för detta.

1.10. Vi ansvarar inte för förseningar, obokningar och inställda flyg orsakade av COVID,

Du som kund kan heller inte säga vara omedveten om riskerna med resor under en pågående pandemi.

1.11. I övrigt gäller svenska lagar och förordningar.

2. Kundens ansvar

2.1. Du är ansvarig för att ha tagit del av resevillkoren före köp.

2.2. Du som kund är ansvarig för att kontaktuppgifter som e-post, telefonnummer och hemadress är korrekta. Du är även ansvarig för att vi kan nå dig med hjälp av de kontaktuppgifter som du lämnat. Du ska även noga ta del av den information vi ger dig och snarast påtala eventuella fel.

2.3. Vi ansvarar inte för e-post som fastnar spamfilter eller sorteras bort till eventuella underkataloger i din mail.

2.4. Du ansvarar för att kontrollera att du erhållit bekräftelse/resehandlingar inom rimlig tid.

Vid onlinebokning ska man ha fått bekräftelsemail inom ett par minuter efter bokning.

Skulle du inte ha fått resehandlingar ska du kontakta oss omgående.

2.5. Vid kontakt med oss angående beställning är det endast du som gjort den ursprungliga beställningen som får göra ändringar i bokningen.

Var god ha eventuellt order- eller bokningsnummer tillgängligt vid kontakt.

2.6. Det är respektive resenärs skyldighet att kontrollera att man har giltiga resehandlingar, pass, visum, visum för mellanlandningar, nödvändiga vaccination och andra nödvändiga dokument som krävs.

2.7. Innan du slutför din bokning och betalar är du som kund skyldig att kontrollera att alla uppgifter såsom datum, tider, resrutt, destination och att alla resenärers namn etc. är korrekta. Alla förnamn och efternamn måste skrivas i den ordning de står i passet och stavningen måste vara identisk.

2.8. Som kund är du skyldig att påtala fel eller brister på plats för att vi ska kunna hjälpa till att åtgärda problemet.

2.9. Som kund är du skyldig att innan bokning upplysa om viktig information som kan vara avgörande för att du ska kunna genomföra resan.

2.10. Vi ansvarar inte för extra kostnader i samband med felaktig information från dig och kan även kräva en avgift för att korrigera sådana felaktigheter.

3. Beställning

3.1. Du måste ha fyllt 18 år för att få köpa resa.

3.2. Din bokning är ej bindande förrän du betalat.

3.3. Beställningen blir automatiskt avbokad om du inte slutför din betalning eller väljer fakturering före den tid som anges vid bokning.

3.4. Ångerrätten enligt Distan- och hemförsäljningslagen (2005:59 2 Kap 3§) gäller inte för transporter och relaterade tjänster såsom inkvarteringar.

4. Betalning

4.1. På betalsidan framgår villkoren för betalning av just din specifika beställning.

4.2. Om du uppger felaktiga uppgifter kan du i efterhand krävas på kostnader som uppstår.

4.3. Vi ansvarar inte för betalningar som ej kommit oss tillhanda på grund av tekniska problem utanför vår kontroll.

4.4. Din beställning måste slutföras före den tidpunkt som anges vid bokning. Om ett köp inte är slutfört före denna tidpunkt avbokas din beställning automatiskt.

4.5. Vi använder en säker och i Sverige godkänd betallosning där ingen utomstående kan komma åt dina kontouppgifter.

4.6. Vid faktura är betalningstiden 10 dagar från fakturadatum.

Från förfallodagen debiteras påminnelseavgift om 50 kr samt dröjningsränta med 8 procentenheter över gällande referensränta.

5. Priser

5.1. Priserna inkluderar skatter och avgifter som är kända vid bokningstillfället och ingår i beställningen.

5.2. Extra kostnader för t.ex. bagage, seating och check-in kan tillkomma beroende på flygbolag och priskategori.

5.3. Lokala skatter kan tillkomma, som t ex turistskatt (city tax) eller flygplatsavgift. Dessa betalas av resenärer på plats och ingår inte i offert.

5.4. Leverantörer av flyg, hyrbil och hotell har olika förköpskrav för olika produkter och priser.

5.5. Som förmedlare reserverar vi oss mot eventuella pris- och biljettändringar från flygbolag och/eller andra leverantörer såsom hotellagenter och biluthyrningsfirmor.

5.6. Vid flygplatsbyte kan transferkostnad uppstå som inte ingår i resans pris.

5.7. Vid lång transit ingår ej övernattning eller annan compensation.

5.8. Om du genomför en bokning vid en tidpunkt då vi inte har möjlighet att slutföra din beställning mot leverantören, förbehåller vi oss rätten att återkomma med eventuell prishöjning eller återbetalning. Detta informeras du om inom 24 timmar eller nästkommande vardag efter bokningstillfället.

5.9. om resa inte betalas samma dag som den bokas kan priset justeras p.g.a. ändrade valutakurser och skatter.

6. Ombokning/ändring

6.1. Ombokning syftar normalt på ändrat resedatum, inte ändrad destination.

6.2. Om flygbolaget, hotellet eller hyrbilsleverantören tillåter ombokning eller namnändring tillkommer det, utöver den avgift som leverantören tar ut, en administrativ avgift på 350 SEK/resenär som Jade tar ut för denna ändring.

6.3. Ändringar måste göras i god tid före utresa/hemresa, dock senast två vardagar före resans genomförande och kan endast göras i mån av plats.

7. Avbokning

7.1. Flyg och hotell är normalt inte avbokningsbara. Eventuell återbetalning sker då via kundens försäkring.

7.2. Även om du köpt avbeställningsskydd är hela summan sällan återbetalningsbar, då flygbolag och hotell tar en avbokningskostnad.

Eventuellt avbeställningsskydd måste beställas i butik innan resan betalas.

7.3. Jade återbetalar till dig som kund när leverantör återbetalar till oss.

7.4. Avbokning måste göras via telefon eller mail.

7.5. Om du inte använder utresan (s.k. "Noshow") blir normalt hemresan automatiskt avbokad av flygbolaget. Flygbolagen medger i dessa fall ingen återbetalning.

7.6. Om du inte infinner dig i tid på rätt plats eller väljer att inte utnyttja hela eller delar av beställningen är ingen återbetalning möjlig.

7.7. Om du missar en sträcka avbokas normalt alla andra sträckor. Så om du missar utresan bokas hemresan av automatiskt.

8. Pass, visum, vaccinationer

8.1. Som resenär är du själv skyldig att ha giltigt pass, visum, visum för mellanlandning, nödvändiga vaccinationer, vaccinationspass för alla vaccinationer och andra eventuella dokument som krävs.

8.2. Om barn under 18 år ska resa tillsammans med andra vuxna än sina föräldrar/vårdnadshavare, ensamma, eller om föräldrar/vårdnadshavare har annat efternamn än barnet bör du observera att vissa destinationer kräver ett skriftligt godkännande från vårdnadshavare. För ytterligare information vänligen kontakta leverantören eller ambassad för det aktuella landet.

8.3. Vi ansvarar inte för merkostnader som drabbar resenären i samband med att visumansökan eller inresetillstånd avvisats. Det är varje lands respektive ambassad eller konsulat som hanterar visumärenden.

8.4. Resande som inte har godkända resedokument kan bli nekad ombordstigning eller inresa. Jade ansvarar inte för eventuella merkostnader i samband med detta.

9. Reseförsäkring

9.1. Vi rekommenderar alla som reser utomlands att ha någon form av reseförsäkring som skydd mot oförutsedda händelser.

9.2. Nu under pandemitider kräver många destinationer att man har försäkringsintyg på engelska utfärdat av ens försäkringsbolag, där det står att försäkringen täcker sjukhuskostnader i samband med COVID.

9.3. Reseförsäkring måste köpas separat. Vi säljer Gouda försäkringar.

10. Avvikelser eller brister i produkten, samt avhjälpande av fel

10.1. Om något inte är till belåtenhet ska detta påtalas omgående på plats.

I första hand ska man som resenär kontakta leverantören av produkten, t.ex. flygbolag eller hotell.

Hjälper inte det ska du kontakta Jade.

Om du kontaktar oss senare kan det hända att du inte är berättigad ersättning.

10.2. Om man som resenär har utlägg p.g.a. brister, spar alla kvitton.

Kontrollera även med leverantören om det är ett utlägg som täcks.

Om ett flyg är inställt och man köper en ny biljett utan flygbolagets godkännande får man ingen ersättning för biljetten.

10.3. Är du fortfarande inte nöjd kan du kontakta Allmänna reklamationsnämnden, ARN.

11. Förmedling av flygbiljetter

11.1. Avtalet för flygningen tecknas mellan dig som kund och flygbolaget. Vi agerar endast som förmedlare och är därmed inte part i avtalet.

11.2. Flygbolagen ansvarar för korrekt genomförande av transporten. Eventuella brister och/eller klagomål av transporten eller bagagehanteringen måste vändas direkt till flygbolaget.

11.3. Alla angivna flygtider är preliminära, vilket även gäller de tider som medföljer bokningsbekräftelserna. Det är resenärernas ansvar att ta del av de regler för transport, som varje flygbolag tillhandahåller på sina hemsidor.

11.4. Om en av resvägarna består av flera enkelbiljetter är resan inte genomgående. Om man missar en anslutning är nästa flygbolag inte ansvarigt för att ta en till destinationen. Resenärerna är själva ansvariga för uppkomna kostnader vid ombokning eller köp av ny biljett.

11.5. Som resenär är du själv ansvarig för att kontrollera ändrade flygdetaljer, som ändrade flygtider. Kontrollera eventuell e-post eller SMS. Kontrollera även flygstatusen och tidtabelländringar 24 timmar innan resa, både för utresa och hemresa.

11.6. Vi reserverar oss för alla eventuella ändringar och inställda flygningar.

11.7. Flygbolaget har rätt att ändra i bokningen inom 24 timmar efter att bokningen är gjord. Om det skulle bli en ändring av pris, förbehåller vi oss rätten att återkomma med prishöjning eller om du föredrar återbetalning. Detta informeras du om inom 24 timmar eller nästkommande vardag efter bokningstillfället.

11.8. Vi ansvarar inte för felaktig information från flygbolaget gällande eventuella mellanlandningar, samt missat flyg beroende på av resenär ej noterad tidtabellsändring.

11.9. Om du som resenär har en dubbelbokning kan flygbolaget avboka resorna. Det gäller även om bokningarna är gjorda hos olika resebyråer eller direkt hos flygbolaget. Vi ansvarar inte för avbokningar som flygbolagen gör vid dessa tillfällen och står inte för eventuella merkostnader som kan uppstå.

11.10. Transport vid flygplatsbyte ingår inte i biljettpriset och bekostas på egen hand likväl som övernattning vid lång transit.

11.11. Flygbiljetter är personliga; det går inte att ändra namn och man kan inte överlåta biljetten till någon annan.

12. Flygtider och tidtabellsändringar

12.1. Samtliga tider anges alltid i lokal tid för varje land. Flygbolagen ändrar ibland tidtabeller med kort varsel. Om vi får information från flygbolaget om tidtabellsändring, informerar vi resenären om ändringen via e-post.

12.2. Vi ansvarar inte för flygbolagens tidtabellsändringar eller inställda flyg. Om resenären drabbas av skada, ska anspråk riktas direkt mot flygbolaget. En tidtabellsförändring berättigar inte till prisavdrag, ersättningsresa, skadestånd eller annan kompensation från oss.

12.3. Om flygbolaget ställer in din flygresa har du rätt till ombokning till ett senare datum eller återbetalning av biljettpriset från flygbolaget i enlighet med EU:s förordning 261/2004.

12.4. I de fall din resa får en tidtabellsförändring informeras du normalt om detta endast via e-post innehållande den nya tidtabellen. Den skickas till den e-postadress du angav vid bokningstillfället. Som resenär bör du därför kontinuerligt kontrollera om du erhållit e-post från oss. Detta behöver man även göra innan hemresa. Flygdetaljer för er resa ska även kontrolleras genom att klicka på tidigare erhållen biljettlänk. Denna hålls ständigt uppdaterad med senaste information om din resa.

12.5. Om tidtabellsändringen medför en sen ankomst till destinationen ansvarar du själv för att kontakta eventuellt hotell eller hyrbilsfirma om detta. I de fall du bokat en separat anslutningsresa ansvarar vi inte för eventuell utebliven anslutning

12.6. Vi ansvarar inte för e-post som av någon anledning inte når mottagaren (exempelvis spamfilter)

13. Bagage

13.1. Observera att bagage inte ingår i alla biljetter.

13.2. För exakt information om bagage på din resa hänvisar vi till flygbolagens egna regler och bestämmelser som finns att läsa på respektive flygbolags hemsida.

13.3. Vid avbokning återbetalar inte flygbolaget kostnaden för ditt bokade bagage.

14. Sittplats på flyg

14.1. För exakt information om incheckning och sittplatser på flyget på din resa hänvisar vi till flygbolagens egna regler och bestämmelser som finns att läsa på respektive flygbolags hemsida.

14.2. Vid avbokning återbetalas inte kostnaden för din bokade sittplats.

14.3. Flygbolaget förbehåller sig rätten att ändra din sittplats, även om du betalat för sittplats.

15. Hotell

15.1. Vid bokning av hotell ansvarar du för att skriva ut och ta med voucher. En voucher är ditt bevis på bokning och betalning och ska lämnas till hotellet vid ankomst.

15.2. Om du räknar med att ankomma sent till hotellet, ansvarar du själv för att informera hotellet om detta. Hotellet har rätt att släppa din bokning om sen ankomst inte anmälts i förväg.

15.3. Önskemål på hotellen kan aldrig garanteras utan är just önskemål.

15.4. Hotell är inte återbetalningsbara undantaget de hotell som presenteras med "Fri avbokning" eller liknande i bokningsflödet.

15.5. Om inte allt varit till belåtenhet måste du på plats försöka rätta till problemet. Påtalar du inte problemet omgående innebär det att vi inte får chans att hjälpa dig att rätta till felet och då är det svårt att få ersättning när du kommer hem. Du påtalar felet på plats eller genom att

kontakta respektive leverantör. Kontaktuppgifter finner du som regel på din voucher.

16. Förmedling av transfer

16.1. Du ansvarar själv för att läsa de villkor som gäller just din transfer. Dessa varierar beroende på destination och färd sätt. Villkoren återfinns på din voucher.

16.2. Vid bokning av transfer ansvarar du för att skriva ut och ta med voucher. En voucher är ditt bevis på bokning och betalning och ska lämnas till transportören.

16.3. Vi förbehåller oss rätten att återkomma 24 timmar efter bokning eller nästkommande vardag om din transfer inte kunde bekräftas. Full återbetalning för transfern gäller vid dessa tillfällen.

17. Förmedling av hyrbil

17.1. Du ansvarar själv för att läsa igenom den produktinformation som gäller för din bokning. Villkoren varierar beroende på destination.

17.2. Vid bokning av hyrbil ansvarar du för att skriva ut och ta med voucher. En voucher är ditt bevis på bokning och betalning och ska uppvisas vid upphämtning.

17.3. När du hämtar ut bilen måste du lämna ett kreditkort i förarens namn där hyrbilsleverantören reserverar en summa i deposition.

17.4. Är hyrbilen på förfrågan återkommer vi till dig snarast efter beställning.

17.5. Önskemål om tillval såsom snökedjor, bilbarnstolar eller annat betalas på plats och kan aldrig garanteras.

17.6. Vid oklarheter vid upphämtning måste du på plats försöka rätta till problemet. Påtalar du inte problemet omgående innebär det att vi inte får chans att hjälpa dig att rätta till felet och då är det svårt att få ersättning när du kommer hem. Du påtalar felet till hyrbilsleverantören eller genom att kontakta det nummer som anges på vouchern.

18. Registreringsvillkor och personuppgiftsbehandling

18.1 Vi kommer att behandla dina och resenärers personuppgifter i samband med bokning och köp av produkter och tjänster.

Vi kan dela med oss av nödvändiga kunduppgifter till tredje part, som flygbolag, hotell o.s.v.

Inga personuppgifter spars längre än nödvändigt och lagstiftning kräver.

19. Paketresor

19.1. Vid köp av flyg och hotell i anslutning till varandra räknas det som en paketliknande resa.

Se paketreselagen för paketliknande resor.

20. Presentkort

21.1. Presentkort kan köpas av Jade. Presentkortet är giltigt 3 år från köptillfället. Det är opersonligt och kan överlåtas till tredje part. Hos Jade kan presentkortet i dagsläget av tekniska skäl endast användas för bokning av flyg och hotell (ej charter eller kryssning). Presentkortet kan inte lösas in mot kontanter.

21. Tvist

21.1. Jade och resenären bör försöka lösa tvist som gäller tolkningen eller tillämpningen av avtalet genom förhandlingar. Om du fortfarande inte är nöjd kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Vi följer ARN:s beslut.

[Stäng sidan](#)



KONTAKTA OSS

Adress: Mäster Samuelsgatan 9, 2tr 111 44 Stockholm

Email: info@jade.se

Telefon: +46 (0)8 441 76 20

LÄS MER

[Om oss](#)

[GDPR](#)

FÖLJ OSS



[citycity »](#)

POWERED BY