

## Allmänna villkor

### 1. Samarbetets omfattning

Mellan kunden och XLNT Travel Sweden AB (556684-8759) skall följande samarbetsvillkor tillämpas.

### 2. Avtalsperiod och eventuell uppsägning av samarbetet

Detta samarbetsavtal gäller 12 månader fr.o.m. datum för anmälan och förlängs löpande med ett år i taget om inte någon av parterna säger upp avtalet senast 3 månader före avtalsperiodens slut. Kunden har rätt att säga upp avtalet enligt p. 12 nedan. Eventuell uppsägning av avtalet skall vara skriftlig.

### 3. Öppettider och Jourservice

Helgfri vardag kl. 08.00-17.00. Utanför dessa öppettider finns XLNT Travel jourservice tillgänglig. Jouren är avsedd för akuta ärenden, t.ex. ombokning som inte kan hanteras under ordinarie kontorstid. Jourservice kan inte handlägga befintliga bokningar som inte bokats hos XLNT Travel. Jourservice telefon 08- 665 07 57. Jourservice kan inte kontaktas för frågor gällande funktionalitet XLNT Online.

### 4. Reseservice

XLNT Online erbjuder ett effektivt bokningsverktyg för bokning av flygbiljetter, tåg, hotell och hyrbil. Bokningarna debiteras enligt ordinarie rutiner och varje reservation återbekräftas med e-post. Systemet medger att man kan boka och titta på tidigare resor när som helst på dygnet. Även de resor som är bokade via personlig service kan göras tillgängliga i XLNT Online. Teknisk support, t.ex. vid inloggningsproblem, ingår i abonnemanget utan extra kostnad. Om användaren i XLNT Online önskar hjälp att slutföra en bokning är kostnaden samma som vid personlig service. Vid eventuella driftstörningar, som medför att XLNT Online inte fungerar, erbjuder XLNT Travel personlig service utan extra kostnad.

Som komplement till XLNT Online erbjuder XLNT Travel Sweden AB konsulterande affärsreserådgivning per telefon, fax/e-post eller besök på resebyrå. Komplexa resor, t.ex. med stop over eller många olika produkter kan vara effektivare att boka via en professionell affärsresekonsult.

### 5. Service och kvalitetsgaranti

XLNT Travel Sweden AB garanterar att om en medarbetare gör ett fel, eller om ett tekniskt system som XLNT Travel använder sig av inte har fungerat, och effekten blir att den tjänst eller service som utlovats eller överenskommit ej levereras så skall servicekostnad omgående krediteras. Exempel på fel som avses är ej aktiverad e-biljett, felaktig leverans av färdhandlingar eller liknande. Fel som förorsakas av leverantören t ex. överbokning, försening och dylikt omfattas ej av garantin. Är felet sådant att det resulterar i en reklamation skall denna hanteras enligt den rutinen.

### 6. Leverantörsavtal

Kunden har tillgång till alla de fördelaktiga priser hos leverantörer som XLNT Travel Sweden AB har avtal med/tillgång till. Fördelaktiga avtal finns med de stora hotellkedjorna, flygbolagen och hyrbilsföretagen.

### 7. Kvalitets- och miljösystem

XLNT Travel Sweden AB är ett ISO 9001 och 14001-certifierat företag. Detta garanterar att verksamheten och därmed levererad service ständigt kontrolleras och utvecklas i enlighet med den internationella ISO-standarden.

## **8. Tystnadsplikt**

Mellan parterna föreligger en ömsesidig tystnadsplikt som personalen förbinder sig att iakttaga vad gäller uppgifter om kunder, leverantörer, interna förhållanden och andra uppgifter som kan vara att betrakta som konfidentiella.

## **9. Debitering**

Debitering av beställda biljetter och andra tjänster sker via ett resekonto alternativt betalkort. Resekonto tecknas i separat avtal.

## **10. Tvist**

Eventuella tvister angående tolkningen och/eller tillämpningen av detta avtal skall i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna och i andra hand avgöras genom skiljedom enligt Handelskammarens skiljedomsinstituts regler för förenklat skiljeförfarande.

## **11. Servicearvode resebyråservice**

För ovan specificerade reseservice gäller nedanstående servicearvoden. XLNT Travel Sweden AB förbehåller sig rätten att med tre månaders avisering ändra dessa arvoden utifrån förändringar i omvärlden/marknaden. Om inte kunden finner sådan ändring acceptabel har man med 3 månaders varsel rätt att säga upp avtalet utan hänsyn till avtalstid enligt p. 2 ovan.

XLNT Travel kostar 95 kronor per månad och användare, obegränsat antal bokningar. Kostnaden debiteras i förskott per kalenderår. Personlig service 295 kronor per person och tillfälle, oavsett antal produkter eller destination.