



Särskilda villkor

1. Biljetter

- Är enskild biljett köpt är denna gällande för aktuell match, återbetalning sker ej av outnyttjad biljett.
- Vid paketresa: Är biljett köpt och ändring av speldag/matchtid sker efter bokning, dock innan avresa, ska kunden erbjudas alternativ biljett till annan match eller likvärdigt arrangemang. Samt krediteras eventuell prisskillnad om den nya resan är av sämre kvalitet än den ursprungliga.
- Vid paketresa: Är biljett köpt och ändring av speldag/matchtid sker efter avresa ska kunden erbjudas alternativ match eller likvärdigt arrangemang på plats.
- I vår slutbekräftelse/voucher till kund anges matchdag/tid. Detta är information som gäller vid slutbekräftelsens/voucherns utskick. Matchdag/matchtid kan ändras efter detta och på kort varsel. Kunden kan Ej ställa Here We Go till svars för sådana ändringar, utan det åligger kunden till 100% att kontrollera evenemangens speldagar/tider.
- Here We Go har inget återbetalningsansvar om kund blir avvisad från arenan. Matchbiljetterna levereras alltid till kundens hotell om inte annat uppges på slutbekräftelse/voucher.
- Vi avråder er från att ibära matchtröja eller halsdukar (supporterkläder) på arenan.

VANLIGA FRÅGOR OM MATCHBILJETTER

Varför är ert pris högre än priset som står på biljetten?

Vår prissättning baseras på efterfrågan och tillgång och utvärderas av våra specialister hela tiden. Ju högre efterfrågan, desto högre inköpspris. Vår målsättning är alltid att erbjuda det mest prisvärda alternativet.

Är mina fotbollsbiljetter säkra?

Here We Go förbinder sig att leverera de biljetter du beställde (jämförbara eller bättre). Varje beställning som betalats och inte misstänks som bedrägeri, är garanterad. Biljetten återbetalas endast om matchen blir helt inställd, däremot inte om matchen flyttas till annat datum.

Hur vet jag var jag kommer att sitta, bland hemma- eller bortasupportrarna?

Alla våra biljetter är med placering hos hemmalagets eller neutrala supportrar, om inte annat anges.

För att sitta med bortafansen ska du välja Away Section vilket betyder biljetter med placering hos bortalagets supportrar. Det är inte tillåtet att bära ett annat lags tröja eller supportdetaljer än det lag ni sitter med. Entré kan nekas vid överträdelse.

Om jag köper flera biljetter, får vi sitta tillsammans?

Två platser tillsammans brukar inte vara några problem. Vid väldigt högintressanta matcher kan det emellertid ibland vara svårt att säkerställa.

Är ni fler än två som önskar sitta tillsammans, vänligen kontakta oss.

Varför får jag inte veta min exakta sittplats när jag bokar mina biljetter?

Vi använder endast allmänna kategorier som långsidor och kortsidor, detta på grund av att några biljetter kommer från sekundärmarknaden (till exempel årskort.) Det innebär att våra leverantörer inte kan bekräfta din exakta sittplats i förväg – utan först vid biljettleverans.

Hur och när skickas mina fotbollsbiljetter?

Here We Go säkerställer att du får dina biljetter i god tid före matchen. I de flesta fall levereras biljetterna en-två dagar före matchen, men kan i undantagsfall levereras under matchdagen.

Det finns fyra olika sätt att leverera biljetter:

1. Med posten till din bostadsadress

2. Med en kurirleverans till ditt hotell/boende.

Säkerställ att du ger oss korrekt adress och att någon är där för att kunna ta emot biljetterna.

Om ingen finns tillgänglig på adressen för att ta emot biljetterna får du ett "medan du var ute kort" - vilket innebär att din leverans väntar på dig på det lokala postkontoret (fullständig adress kommer att nämnas på baksidan av kort.)

3 - Box Office Collection/Ticket Pick Up Point. Biljetterna avhämtas på anvisad plats, till exempel på arena/stadium eller annan anvisad plats.

4 - E-biljetter (elektronisk biljett för utskrift hemma).

VIKTIGT – EGET ANSVAR!

Vid bokning av eget boende, är det viktigt att ni säkerställer att ert boende kan ta emot matchbiljetter.

Vissa boenden har restriktioner och ibland saknas reception. Vi tar inget ansvar om vi ej kan leverera matchbiljetterna på grund av detta.

Vi rekommenderar att ni alltid bokar hotell med oss för smidig leverans.

Kan jag avboka mina fotbollsbiljetter när de har betalats?

En bokad och betald matchbiljett går inte att avboka, återbetala eller byta.

Avbokning, återbetalning eller byte gäller endast om en match ställs in, däremot inte om matchen flyttas till ett annat datum.

2. Paketresa med flyg

- Vid inställt flyg eller eventuella flygförseningar, av signifikativ betydelse för tillgodogörandet av paketresan, skall resenär omgående kontakta Here We Go (se journummer) alternativt aktuellt flygbolag.
- Flygresan kan endast utnyttjas på datum och tider angivna i biljetten.
- Flygnummer och avresetider kan ändras.
- Titta noga igenom de färdhandlingar ni har fått.
- Bokning är bindande när den bekräftats av Here We Go.
- Ändringar i bokning kan endast ske med flygbolagets godkännande.
- De enskilda flygbolagens regler gäller för flygbiljetter.
- Kostnader i samband med ändringar debiteras kunden, såsom ändring/ byte av match, matchdatum, boende eller flyg.

3. Betalning

- Vid bokning handpenning betalas omgående och slutbetalningen ska vara hos oss senast 30 dagar före avresa, (vid vissa bokningar måste hela beloppet betalas omgående)
- Sker inte betalningen i tid så förbehåller vi oss rätten att avboka resan. Om handpenning redan är betald så sker ingen återbetalning.

4. Adressändring

- Eventuella adressändringar, ändringar av e-post eller telefonnummer efter bokningstillfället måste anmälas till Here We Go omgående för att vi ska kunna nå resenärer för information om eventuella tidtabellsändringar och annat viktig information för resans genomförande.

5. Avbokning / Inställdresa

- Resenären har rätt att avboka resan mot en kostnad.
- Vid avbokning utan köpt avbeställningsskydd ska kunden alltid erlægga kostnaden för flygbokningen samt eventuella merkostnader som avbokningen medför (enkelrumskostnader, extra kostnader för transfer etc.).
- Vid avbokning tidigare än 30 dagar före avresan ska resenären även betala 15 procent av resans totala pris utöver flygkostnaden, dock lägst 1000 kr.
- Vid avbokning senare än 30 dagar, men tidigare än 15 dagar före avresan ska resenären betala 50 procent av resans totala pris utöver flygkostnaden, dock lägst 1 500 kr.
- Vid avbokning 14 dagar eller senare, före avresan ska resenären betala hela resans pris.
- Vid inställdresa oavsett anledning behåller vi rätten att tar ut en serviceavgift på 495kr per person

6. Avbeställningsskydd

- Kostnaden för avbeställningsskyddet är fr. 195 kronor/ person.
- Avbeställningsskydd är ej inkluderat i priset och måste beställas vid resans bokningstillfälle.
- Avbeställningsskydd gäller när försäkrad råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller avlider, nära anhörig råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller avlider. Avbeställningsorsaken måste styrkas skriftligen av läkare, polis eller motsvarande senast 30 dagar efter avbeställning.
- Avbeställningsskydd skyddar er mot högre kostnader än en expeditonsavgift på 500 kr/person.
- Återbetalning sker tidigast då Here We Go erhållit samtliga dokument som styrker avbeställningsvillkoren.

7. Slutbekräftelse/Voucher

- Eventuellt muntliga löften som getts vid bokning skall finnas på slutbekräftelsen/vouchern för att kunna åberopas. Dessa dokument erhålles först efter att full betalning erlagts.

8. Resehandlingar

- Resenären har en skyldighet att själv kontrollera alla resehandlingar när dessa erhållits (efter full betalning) och omgående påtala eventuella felaktigheter.

9. Pass och eventuella visum

- Resenären skall vara försedd med giltigt pass (OBS! Olika villkor beroende på land). Till vissa resmål krävs även visum.
- Det är resenärens eget ansvar att hålla sig informerad om gällande regler för visum och transitvisum i de länder som resenären skall besöka under resan.
- Respektive lands ambassad/konsulat skall kontaktas för information.

10. Reklamation av resa

- Eventuell reklamation skall anmälas till oss omgående – via vårt journummer.
- Klagomål - reklamation som ej kunnat åtgärdas på platsen direkt eller vid aktuell tidpunkt, skall ske inom två månader från resans avslutande. Reklamationen rekommenderas vara skriftlig då kundens synpunkter kommer att behandlas av både berörd säljare samt företagets VD.
- Reklamationer inkomna till arrangören senare beaktas ej.
- Resenären har inte rätt till skadestånd, om arrangören visar att felet beror på ett hinder utanför arrangörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med när avtalet ingicks och vars följder denne inte heller skäligen kunde undvika eller övervunnit.

11. Minimiantal deltagare

- Vid vissa resor reserverar vi oss för ett minsta antal deltagare. Vi förbehåller oss rätten att ställa in resor där antalet deltagare inte uppnår ett visst antal.
- Dessa resor kan i vissa fall genomföras mot en ökad kostnad för resenären.
- Om inte det nya priset accepteras har resenären rätt att avboka resan utan kostnad.
- Måste en resa ställas in skall resenären meddelas senast 25 dagar före avresa.

12. Tryck- och skrivfel

- Vi reserverar oss för tryck- och skrivfel samt ändringar som tillkommit efter materialet gått i tryck eller publicerats på internet.

13. Du måste vara 18 år för att beställa

- Då måste vara minst 18 år för att beställa en resa.
- Är du yngre än 18 år och vill boka så be målsman kontakta Here We Go för diskussion om lämplighet.

14. Here We Go rätt att frånträda avtalet vid ingripande händelser.

- Here We Go har rätt att bryta avtalet, efter det att avtalet blivit bindande, på eller i närheten av resmålet eller utefter den planerade färdvägen inträffar en katastrof, krigshandling, generalstrejk eller annan ingripande händelse, som väsentligt påverkar resans genomförande eller förhållandena på resmålet vid en tidpunkt då resan skall genomföras. Here We Go reserverar också möjlighet att vid händelse av Force Majeure karaktär eller sjukdom av tilltänkta reseledare att kunna ändra i en resans upplägg mot att karaktären av resan ej ändras väsentligt i sin helhet.

15. Turistskatt

- Vissa destinationer har lokal touristskatt som endast kan betalas av resenären själv på plats.

16. Personuppgiftsansvarig

- Personuppgiftsansvarig är Here We Go Sport in Sweden AB. Skyddet av dina personuppgifter är viktigt för oss. Skyddet är även lagreglerat i Personuppgiftslagen som ersätts av Dataskyddsförordningen (GDPR, General Data Protection Regulation) den 25 maj 2018. Nedan kan du läsa om hur vi hanterar dina personuppgifter och vilka rättigheter du har. Om du vill kontakta oss gör du det på Here We Go Sport in Sweden AB, Hammartorpsvägen 3, 236 37 Höllviken, telefon +46 40 45 63 50, eller e-post info@HereWeGo.se.

17. Vilka personuppgifter som samlas in

- Personuppgifter som kommer att behandlas inkluderar, men är inte begränsat till, namn, födelsedatum, kön, adress, e-postadress och telefonnummer.
- Vi kan även komma att behandla önskemål om specialkost eller särskild information från dig om ditt hälsotillstånd inför resan relevant för att kunna fullgöra resan.
- Personuppgifterna lämnar du själv i samband med beställning eller förfrågan av resa eller nyhetsbrev via telefon, e-post eller vid besök hos oss.

18. Ändamål med personuppgiftsbehandlingen

- Dina personuppgifter kommer att behandlas för att vi skall kunna fullgöra våra åtaganden i beställda resor och tilläggsprodukter samt hålla dig informerad om aktuella resor och liknande.
- Behandling av dina personuppgifter kan även komma att ske för att vi skall kunna uppfylla förpliktelser enligt lagar, förordningar och för att hantera frågor och klagomål.
- Utöver ovan angivna ändamål samtycker du till att dina personuppgifter kan komma att användas för ändamålen nedan samt utgöra underlag för våra marknads- och kundanalyser, riskhantering och statistik för att kunna ge dig ett bättre reseerbjudande och bättre service.
- Vi kan, om du inte skriftligen har motsatt dig direkt marknadsföring, även komma att använda dina personuppgifter för att tillhandahålla olika erbjudanden om tjänster och/eller produkter från oss. Du kan när som helst avregistrera dig från marknadsföring t ex genom länk i nyhetsbrev eller genom att maila oss på info@herewego.se.
- Genom att lämna uppgifter om ditt hälsotillstånd samtycker du till att vi behandlar denna personuppgift i syfte att tillhandahålla den resa, annan tjänst och/eller produkt som du beställt. Uppgifter om hälsotillstånd används aldrig för statistik, marknadsanalyser eller marknadsföring.

19. Lagring av personuppgifter

- Vi lagrar personuppgifter så länge det är nödvändigt för att uppfylla ändamålen ovan. Normalt lagrar vi dina personuppgifter i 2 år från det att din senaste resa genomförts eller från det att du haft kontakt med oss i övrigt. När du anmält dig till att få nyhetsbrev och erbjudanden från oss sparar vi dina uppgifter tills vidare. Du kan när som helst enkelt via länk i nyhetsbrev eller genom att kontakta oss på adress enligt ovan avanmäla dig och få alla dina uppgifter borttagna.
- I vissa fall kan vi behöva lagra uppgifter under längre tid när det krävs av lag (t ex bokföringslag) eller vid t ex reklamation.

20. Vilka som kan komma att behandla personuppgifterna

- Dina personuppgifter behandlas av vår personal samt av våra samarbetspartners för systemtjänster och administrativa tjänster med vilka vi har avtal om skydd av personuppgifter, personuppgiftsbiträdesavtal.
- Dina personuppgifter kan även komma att behandlas inom resebranschen, t ex av flygbolag, bussbolag, hotell och lokala samarbetspartners på resmålet. Endast nödvändig information lämnas vid varje sådant tillfälle.

21. Behandling av personuppgifter i länder utanför EU och EES

- Beroende på var ditt resmål är beläget och vilka samarbetspartners som används kan dina personuppgifter komma att behandlas utanför EU och EES. Även om slutmålet för en resa är inom EU / EES kan t ex transportbolag och hotell vara baserade utanför EU / EES. Endast den information som behövs för genomförande av resan och andra tjänster lämnas till samarbetspartners.
- Genom att lämna dina personuppgifter till oss samtycker du till att vi behandlar personuppgifter utanför EU och EES och är medveten om att lagstiftning för skydd av personuppgifter kan vara lägre än inom EU och EES.

22. Dina rättigheter till uppgifter om dig.

- Du har rätten att, när som helst, återkalla ditt samtycke till att vi behandlar de uppgifter som du har lämnat till oss.
- Detta innebär att du också kan begära rättning eller radering av dina personuppgifter. En sådan begäran görs skriftligen till oss. Dina uppgifter kommer då att vara korrigerade eller raderade inom en månads tid. Om du har en aktuell resa som inte är genomförd eller avslutad, eller har en pågående reklamation eller liknande kommer uppgifterna raderas inom en månad efter detta slutförts.
- Du kan med ditt lösenord och e-post logga in på Min Sida och se personuppgifter vi lagrar om dig och dina resor. Du kan där även rätta och uppdatera uppgifter. Du kan även kontakta oss med begäran om att få tillgång till den registrerade information som vi har om dig, vilket vi kommer att lämna inom en månad.

23. Vill du veta mer om Dataskyddsförordningen (GDPR)?

- På datainspektionens webbplats, datainspektionen.se, finns mer information om dataskyddsförordningen (GDPR).

Here We Go önskar nöjda kunder och försöker så långt det är möjligt att tillgodose era behov och önskemål.

Frågor? Ring Here We Go 040 456350

Journummer 00 46 739 83 35 82