

## Vanliga frågor (FAQs)

Vi har försökt att sammanfatta de flesta vanligaste frågorna. Hittar du inte svar på dina frågor här är du hjärtlig välkommen att kontakta oss på Tel. 046-235 244 eller mejla till: [info@penguin.se](mailto:info@penguin.se)

### Vad brukar ni ha för resenärer på era aktiva resor?

Vi har tjejer och killar i alla åldrar. Alla har dock något gemensamt, alla tycker om naturen och ta gärna olika utmaningar.

### Resans pris

Grundpriset omfattar det som är specificerat för varje enskilt resmål i katalogen, vanligen del i dubbelrum. Dock måste resenär som beställt del i dubbelrum vara beredd att betala enkelrumstillägg om rumspartner ej kan ordnas.

### Hur får jag min bokningsbekräftelse?

Om du beställt en resa får du en bekräftelse via e-post samma dag (gäller ej resorna utmed Den Transsibiriska Järnvägen). Har du bokat en resa med avresa inom 40 dagar från bokningsdagen gäller omgående betalning. Vi ber Dig att faxa kvitto i samband med betalningen till faxnummer 046-211 49 11 om du betalar med bankgiro. När vi mottagit betalningen skickar vi biljetten/resebeviset via e-post helt kostnadsfritt. Det är ett smidigt alternativ som du också kan välja när du bokar per telefon eller direkt hos oss.

Du kan också få bokningsbekräftelsen hemsänd per post om du bokat per telefon. Då tillkommer en administrativ avgift på 25:- per bokning.

**Obs!** Läs noga igenom fakturan/resedokumentet och kontrollera att samtliga uppgifter stämmer överens med din beställning.

### När får jag min flygbiljett/ resebevis?

När du bokat din resa hos Penguin Travel skickas bekräftelse och biljett (resebevis) via e-post helt kostnadsfritt.

Du kan också få färdhandlingarna hemsända per post om du bokat per telefon eller e-post. Då tillkommer en administrativ avgift på 25:- per bokning.

Observera att biljetten (resebeviset) skickas cirka 7 dagar innan avresa eller efter det att du betalt hela resans pris.

**Undantag:** Eventuella vouchers (bekräftelser) och reguljärflygbiljetter skickas med vanlig postgång (kostnadsfritt).

### Biljett via e-post

Nu är de flesta flygbiljetter s.k. *E-tickets* vilket innebär att du inte behöver egentligen någon pappersbiljett utan endast en bokningsnummer. Du kan dock, i vissa fall, skriva ut din flygbiljett. I så fall är det viktigt att veta att:

- du måste kunna skriva ut PDF filer
- ta med dig flygbiljetten/resebeviset till in-checkningen

### Hur får jag mina tågbiljetter med Den Transsibiriska Järnvägen?

Du kommer att få en voucher av oss som du byter mot tågbiljetterna på plats (detaljerad beskrivning med adress och telefonnummer finns på voucher:n). I fall du har beställt transfer och/eller annan aktivitet via Penguin Travel kommer du få dina tågbiljetter av den lokala guiden på plats.



### Kan jag ändra/avbeställa min flygbiljett?

För att kunna erbjuda dig riktigt låga priser använder vi oss av de billigaste bokningsklasser på flyget samt lågpris flygbiljetter. Detta innebär bl. a. att flygbiljetterna inte är om- eller avbokningsbara om inget annat anges. Observera att reglerna inte tillåter återbetalning av vissa biljettyper. Om en biljettyp går att ändra (vanligen mot någon av flygbolagen fastställd avgift) blir du informerad vid bokningen/bekräftelsen.

### Kan jag avboka en resa?

Du kan helt kostnadsfritt avboka din resa innan du betalt anmälningsavgiften. Vid avbokning vid senare tillfälle gäller paragraferna i våra Resevillkor. Med betalningen av anmälningsavgiften/slutsumman bekräftar du att du har tagit del av och godtagit de för resan gällande resevillkoren.

### Varför ändras priserna på flygbiljetterna med er charter?

Precis som hos alla lågprisflygbolag är flygstolarna på våra charterresor indelade i prisgrupper. Ju tidigare du bokar och betalar din resa desto lägre pris betalar du för flygbiljetterna. Kom ihåg at antalet platser i de olika prisgrupperna är begränsat. Läs mer om dessa flygbiljetter på <http://www.penguin.se/uploads/general/sverige/flygbulgarien.pdf>.

### Vad innebär avbeställningsskyddet?

Vid egen sjukdom/skada eller om någon nära anhörig/någon i ditt resesällskap drabbas av sjukdom/dödsfall (OBS: samtliga skall ha avbeställningsförsäkring). Avbeställningsskydd tecknar du samtidigt med bokningen av din resa. Du avbeställer resan med läkarintyg och får tillbaka det inbetalda beloppet. Eventuella avdrag (ej återbetalningsbara) är specificerade i Resevillkoren.

### Ska man ha några speciella försäkringar på era resor?

Vi rekommenderar att du kollar först dina egna försäkringar så du inte dubbel-försäkrar dig i onödan. Om det är något som inte omfattas av de befintliga försäkringarna borde du rådgöra med ditt försäkringsbolag om eventuella kompletteringar.

