Sunwebs betingelser

Hvis du foretager en reservation hos Sunweb, betyder det, at du accepterer betingelserne for Sunweb. Det er derfor vigtigt, at du har læst disse betingelser grundigt, inden du foretager reservationen. Sunweb går ud fra, at du, udover vores Vilkår og Betingelser, også er opmærksom på andre betingelser (f.eks. Partnerorganisationer), hvis det er relevant. Her i bland transportselskabets betingelser, forsikringsselskabets betingelser, biludlejningsselskabets betingelser, generelle vilkår for krydstogter og andre tilkøbte tjenester, hvis de indgår i din reservation. Derudover forudsætter Sunweb, at du har læst alle oplysninger, der er relevante for din rejse på vores websted.

Nedenstående regler og vilkår er udarbejdet i overensstemmelse med "Lov om pakkerejser", der gælder for rejser bestående af bl.a. flytransport og hotel. Vi beder dig desuden venligst læse afsnittet "Værd at vide om solrejser" eller "Værd at vide om skiferier" via www.sunweb.dk, som er en del af rejsevilkårene. Regler og vilkår er i overensstemmelse med de centrale rettigheder efter direktiv (EU) 2015/2302 som du kan læse mere om på https://www.sunweb.dk/EUdirektiv2015-2302

Bestemmelserne gælder for den kombination af rejseydelser, der betegnes en pakkerejse, jf. direktiv (EU) 2015/2302.

Rejsen er omfattet af alle EU-rettigheder for pakkerejser. Det indebærer bl.a., at Sunweb er ansvarlig for den korrekte levering af den samlede pakkerejse.
Sunweb har desuden oprettet lovpligtig beskyttelse til at refundere dine betalinger og, hvis pakkerejsen omfatter transport, sikre din hjemtransport i tilfælde af, at den går konkurs eller bliver insolvent. Denne sikring sker via Stichting Garantiefonds Reisgelden (#3609), Admiraliteitskade 73, 3063 ED Rotterdam, Holland. Tlf. 003110-4146377, email: sgr@sgr.nl. Offentliggjorte rejser, med undtagelse af separate flyselskabsaftaler, falder inden for rammerne af SGRs garantiordning og er dækket af SGRs garanti.
For oplysninger om SGR og beskyttelses mod konkurs eller insolvens henvises til: https://www.sgr.nl/app/uploads/SGR-Garantieregeling-202301-Engels.pdf. For oplysninger om vores medlemskab hos SGR kan du læse mere på: https://www.sunweb.dk/om-sunweb/tryghed-paa-rejsen.

Sunweb er i det følgende kaldet rejsearrangøren og sol.sunweb.dk og ski.sunweb.dk er i det følgende kaldet hjemmesiden.

Artikel 1: Bestilling af rejsen

Bestilling af en rejse kan ske ved personlig, skriftlig eller telefonisk henvendelse til rejsearrangøren samt via Internet. Købet af rejsen og dermed oplysningerne og vilkårene for denne, er bindende for rejsearrangøren og kunden, når depositum og/eller hele rejsens pris er rettidigt indbetalt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de anførte informationer og vilkår for rejsen; herunder disse almindelige

bestemmelser for køb og deltagelse i pakkerejser samt rejsearrangørens informationer om rejsen.

Målgruppe
Sunweb udbyder sine ferier og tjenester online via sine hjemmesider til forbrugere og andre slutkunder. Vores tilbud er udtrykkeligt ikke beregnet til videresalg. Hvis vi opdager, at en booking er i modstrid med dette, forbeholder Sunweb sig ret til straks at annullere bookingen. Dette kan indebære omkostninger.

Den person, der bestiller en rejse, betragtes som den rejseansvarlige og skal mindst være 18 år på tidspunktet for bestillingen. Den rejseansvarlige hæfter solidarisk for alle forpligtelser for samtlige (med)rejsende, herunder alle andre personer, som vedkommende tilmelder, eller som har accepteret rejseaftalen, f.eks. ved at deltage i rejsen. Du er ansvarlig for enhver skade, som du eller dine medrejsende forårsager på tredjeparters ejendom (flyselskaber, overnatningssteder osv.). Det samme gælder omkostninger, som disse tredjeparter skal afholde som følge af dine handlinger eller undladelser.

En mindreårig kan udelukkende indgå i en bestilling som medrejsende. Ved at deltage i rejsen erklærer den mindreårige at have fået tilladelse fra sine forældre eller sin værge til at foretage rejsen.
I visse lande eller på visse overnatningssteder kan der gælde yderligere betingelser, såsom krav om at medbringe en forældreerklæring. Disse oplysninger fremgår ved de pågældende overnatningssteder på vores hjemmeside. Der kan også gælde aldersbegrænsninger for visse dele af rejsen.

Rejsearrangøren har ret til at anvende specielle betingelser, der afviger fra de generelle, hvis anvendelsen af særlige betingelser er berettiget af turens særlige karakter, særlige regler for transportform (såsom booking og salgsbetingelser for ikke-fleksibelt fly (rutefly)), forskellige opholdsbetingelser på grund af rejsen bestemmelsens særlige karakter eller særlige omstændigheder. De særlige betingelser er muligvis ikke i strid med loven om pakkerejse til skade for den rejsende. De generelle og specielle vilkår er en del af aftalen. Hvis der gælder specielle betingelser (for eksempel for betaling eller afbestilling), vil du blive informeret under bookingtrinnene på vores hjemmeside og på fakturaen, når bookingen er gennemført. Flere oplysninger kan findes i Artikel 3 og Artikel 4 i dette dokument.

Artikel 2: Rejsens pris m.v., prisændringer m.v.

Rejsens pris omfatter – hvor intet andet er anført – flytransport, lufthavnsafgifter, passagerafgift, bidrag til rejsegarantifond SGR, indkvartering i hotelværelse/lejlighed samt evt. forplejning og guideservice i henhold til destinationsbeskrivelsen på hjemmesiden. Ved køb af flybillet indgår transport mellem lufthavn og bestemmelsessted ikke i rejsens pris.

Bemærk, at priserne på hjemmesiden er dynamiske, og der vil i løbet af sæsonen ske prisnedsættelser og prisstigninger grundet efterspørgslen på pågældende tidspunkt.

Den angivne rejselængde er angivet fra afrejsedato til hjemkomstdato. Dvs. at rejsedagene også indgår i den opgivne rejselængde. Det er derfor muligt at den rejsende ikke vil være på destinationen under hele varigheden af rejselængden, grundet de angivne flytider. Rejsearrangøren kan ikke holdes ansvarlig for ufordelagtige flytider. Forsinkelser forårsaget af force majeure kan ikke tilskrives rejsearrangøren.

Udgifter til pas, visum, vaccinationer, forsikringer og lignende er, medmindre andet er anført, ikke omfattet af prisen, og ansvaret for disse påhviler kunden selv. Der henvises i øvrigt til artikel 7. Særlige hotelfaciliteter såsom adgang til tennisbane, minigolf m.v. er sædvanligvis ikke inkluderet i rejsens pris, ligesom det må påregnes, at der på visse hoteller opkræves leje for liggestole, parasoller m.v.

Rejsens pris er beregnet på grundlag af gældende tariffer, afgifter og valutakurser rejsearrangøren forbeholder sig ret til, inden afrejsedag, at foretage sådanne prisændringer, som skyldes ændringer i transportomkostninger (f.eks. brændstofpriser), skatter, afgifter eller gebyrer (f.eks. lufthavns-, start- eller landingsafgifter) eller valutakurser, som er anvendt til beregning af prisen for den pågældende rejse. Det gælder også, selv om rejsen er slutbetalt.

Hvis lufthavnsafgiften eksempelvis stiger 100,- forhøjes rejsens pris tilsvarende. Samme beregning anvendes ved nedsættelse af afgifter m.v. Beregningen sker ud fra forskellen mellem den aktuelle pris og prisen på datoen for fastsættelsen. Ved rejser i sommersæsonen (1. april – 31. oktober) er prisen fastsat den 15. september, for den følgende sommersæson. Ved rejser i vintersæsonen (1. november – 31. marts) er prisen fastsat den 15. marts for den følgende vintersæson.

Hvis prisen forhøjes mere end 8%, er kunden berettiget til at annullere rejsen og få indbetalte beløb refunderet uden unødig forsinkelse og senest 14 dage efter annulleringen. Det er dog en betingelse, at annulleringen meddeles rejsearrangøren umiddelbart efter, at kunden er blevet underrettet om prisforhøjelsen. I modsat fald betragtes kunden at have accepteret prisforhøjelsen.

Dersom skatter eller afgifter m.v., som pålægges rejsearrangøren direkte, og som er indregnet i rejsens pris, nedsættes eller bortfalder med virkning inden rejsedagen, er rejsearrangøren forpligtet til at godtgøre kunden det sparede beløb. I sådanne tilfælde har rejsearrangøren ret til at fradrage omkostningerne ved tilbagebetaling. Rejsearrangøren skal efter anmodning fra kunden fremlægge dokumentation for disse omkostninger.

Når du bestiller din rejse hos Sunweb, går 37,23,- DKK pr. person til vores rejsegarantifond SGR. Dette er en støtte til rejsebranchen og de garantier vi også gerne fremadrettet, vil kunne tilbyde vores gæster. SGR-bidraget på 37,23,- DKK pr. person går direkte til rejsegarantifonden, hvorfor disse ikke ville blive tilbagebetalt såfremt du aflyser din rejse.

Kunden skal underrettes om eventuelle prisforhøjelser og begrundelsen herfor snarest muligt og senest 20 dage før pakkerejsens begyndelse ved skriftlig meddelelse til den ved købet af rejsen eller senere af kunden oplyste adresse.

Artikel 3: Betaling

For alle rejser udgør depositum 40% + prisen for ikke-fleksibel flybillet (Rutefly), samt SGR-bidraget og evt. premium ombookingsgaranti, afbestillingsforsikring, rejseforsikring og andre gebyrer.

Betaling af restbeløbet for rejser skal være rejsearrangøren i hænde senest 56 dage før afrejse. Når du booker inden for 56 dage før afrejse, skal du betale rejsens samlede beløb straks.

Der gælder forskellige betalingsbetingelser baseret på de forskellige krydstogtselskabers betalingsbetingelser. Hvis der gælder andre betingelser, vil du blive informeret om dette som en del af bookingprocessen.

OBS: Betaler du via bankoverførsel, skal du være opmærksom på, at pengene først er hos rejsearrangøren efter 3-4 hverdage. Når du har gennemført betalingen, bedes du sende dokumentation for betalingen via vores kontaktformular.

Brug af betalingsmetoder
Sunweb prøver at tilbyde forskellige betalingsmetoder på deres hjemmeside, som du kan bruge til at opfylde din betalingsforpligtelse over for Sunweb. Du er selv ansvarlig for at vælge en betalingsmetode og for at have en aftale med udbyderen af metoden på forhånd.

Udbydere af betalingsmetoder kan tage gebyrer (uden for din aftale med Sunweb). Udbyderen kan vælge selv at afvise eller stoppe sin betalings- eller kreditservice. Hvis den valgte betalingsmetode bliver afvist eller afsluttet, har du stadig pligt til at betale til Sunweb.

Hvis du eller Sunweb aflyser bookingen i henhold til disse vilkår, kan det være, du skal betale hele (kredit)beløbet tilbage til din betalingsudbyder, ifølge jeres aftale.

Klarna
Betaler du med Klarna Pay Later, skal du betale en afgift på 0,89% af det samlede beløb + 1,00 DKK til Sunweb.
Betaler du med Klarna Betal-i-3-dele, skal du betale en afgift på 2,6% af det samlede beløb + 3,69 DKK.
Klarnas betingelser & vilkår for renter og betaling gælder.

Overholdes betalingsbetingelserne ikke, har rejsearrangøren ret til at annullere rejsen uden varsel.

Rejsearrangøren forbeholder sig retten til, inden afrejsedagen, at foretage sådanne prisændringer, som skyldes ændringer i transportomkostninger (f.eks. brændstofpriser), skatter, afgifter eller gebyrer (f.eks. lufthavns-, start- eller landingsafgifter) eller valutakurser, som er anvendt til beregning af prisen for den pågældende rejse. Det gælder også, selv om rejsen er slutbetalt.

Hvis lufthavnsafgiften eksempelvis stiger kr. 100,-, forhøjes rejsens pris tilsvarende.

Hvis prisen forhøjes mere end 8%, er kunden berettiget til at annullere rejsen og få indbetalte beløb refunderet uden unødig forsinkelse og senest 14 dage efter annulleringen. Det er dog en betingelse, at annulleringen meddeles rejsearrangøren umiddelbart efter, at kunden er blevet underrettet om prisforhøjelsen. I modsat fald betragtes den rejsende at have accepteret prisforhøjelsen.

Dersom skatter eller afgifter m.v., som pålægges rejsearrangøren direkte, og som er indregnet i rejsens pris, nedsættes eller bortfalder med virkning inden rejsedagen, er rejsearrangøren forpligtet til at godtgøre kunden det sparede beløb. I sådanne tilfælde har rejsearrangøren ret til at fradrage omkostningerne ved tilbagebetaling. Rejsearrangøren skal efter anmodning fra den rejsende fremlægge dokumentation for disse omkostninger.

Kunden skal underrettes om eventuelle prisforhøjelser og begrundelsen herfor snarest muligt og senest 20 dage før pakkerejsens begyndelse ved skriftlig meddelelse til den ved købet af rejsen eller senere af den rejsende oplyste adresse.

Depositum İndkvartering

Ved visse indkvarteringer skal der betales et depositum ved ankomst. Depositummet fungerer som en sikkerhedsgaranti i tilfælde af, at du eller dine rejsefæller forvolder skade (for eksempel på lejligheden eller værelset) eller forårsager forstyrrelser (såsom høj støj eller vold). Hvis der ikke konstateres skade eller forstyrrelser, vil depositummet blive tilbagebetalt, efter at lejligheden eller værelset er blevet gennemgået ved udtjekning. Nogle indkvarteringssteder kan anmode om dit bankkontonummer. I så fald overføres depositummet direkte til din konto.
Reglerne for betaling og tilbagebetaling varierer fra sted til sted: visse steder kræver betaling kontant (i euro), andre accepterer kreditkort. Alle forhold vedrørende betaling og tilbagebetaling af depositummet er udelukkende mellem dig og indkvarteringsstedet. Sunweb påtager sig intet ansvar herfor.

Artikel 4: Ændringer og afbestilling inden afrejse

A. På rejsearrangørens foranledning

Rejsearrangøren har ret til at foretage ændringer i rejsen, som sædvanligvis må betegnes som bagatelagtige. Hvis rejsearrangøren har til hensigt at foretage ubetydelige ændringer, meddeles kunden i overensstemmelse herved.

Hvis rejsearrangøren inden pakkerejsens begyndelse derimod er nødsaget til væsentligt at ændre et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, kan kunden enten acceptere ændringen eller hæve aftalen uden at blive pålagt gebyrer i den anledning.

Rejsearrangøren skal uden unødig forsinkelse oplyse kunden klart, forståeligt og tydeligt om, hvilke ændringer der foreslås, og om betydningen for pakkerejsens pris. Derudover skal der gives kunden en rimelig frist for kundens underretning til rejsearrangøren om sin beslutning samt, at manglende underretning af rejsearrangøren inden den angivne frist indebærer, at kunden anses for at have accepteret ændringen.

Derudover kan rejsearrangøren eventuelt give kunden et tilbud om en erstatnings-pakkerejse.

Hvis kunden accepterer de foreslåede ændringer eller accepterer at deltage i en erstatningspakkerejse og dette medfører, at erstatningspakkerejsen får en lavere kvalitet eller værdi, har kunden krav på et forholdsmæssigt afslag i prisen.

Hvis kunden vælger at hæve aftalen, har kunden krav på, uden unødig forsinkelse og senest 14 dage efter ophævelsen, at få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen

Herudover kan kunden, efter omstændighederne, have krav på erstatning for eventuelle økonomiske tab, medmindre det skyldes kundens egen forhold eller uundgåelige eller ekstraordinære omstændigheder uden for rejsearrangørens kontrol, jf. nedenfor.

Rejsearrangøren kan opsige aftalen om en pakkerejse, hvis belægningen på den pågældende afgang er mindre end 75%.

Rejsearrangøren skal underrette kunden om opsigelsen inden den frist, der er anført i aftalen, dog ikke senere end

1) 20 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er over 6 dage,
2) 7 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er mellem 2 og 6 dage, eller
3) 48 timer inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er under 2 dage.

Rejsearrangøren kan derudover opsige aftalen om en pakkerejse, hvis rejsearrangøren er forhindret i at opfylde aftalen på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, og rejsearrangøren underretter kunden om opsigelsen af aftalen uden unødig forsinkelse og inden pakkerejsens begyndelse.

Vil kunden gøre krav gældende grundet ændringen, skal kunden give rejsearrangøren meddelelse herom snarest muligt, efter at kunden har fået oplysning om ændringen eller aflysningen. Gør kunden ikke dette, kan det have indflydelse på behandlingen af kravet.

DATilbagekaldelse
Vores tilbud er uforpligtende og kan om nødvendigt tilbagekaldes af os, selv efter din accept af tilbuddet og en eventuel bekræftelse. På grund af vores tilbagekaldelse ophører bookingaftalen automatisk og øjeblikkeligt, og du kan ikke længere gøre krav på den. I tilfælde af en tilbagekaldelse har du kun ret til en tilbagebetaling af eventuelle indbetalte beløb. En tilbagekaldelse skal foretages af os så hurtigt som muligt, men under alle omstændigheder inden for 24 timer (rejse til Europa og Middelhavslandene) eller inden for 48 timer (rejse til andre destinationer) efter dagen for den rejsendes accept, med angivelse af årsager. Hvis fristen udløber på en søndag eller helligdag, forlænges fristen til den følgende arbejdsdag. Se afsnittet "Gratis afbestilling" for din mulighed for at annullere den bekræftede rejse.

Ombookingsgaranti (Standard og Premium)
Ombookingsgarantien giver dig mulighed for at ombooke din rejse uden afbestillingsomkostninger.

- Standard ombookingsgaranti er inkluderet i alle pakkerejser. Premium ombytningsgarantien er kun gyldig, hvis du har tilføjet den mod betaling under bookingprocessen. Det er ikke muligt at tilføje den efterfølgende.
- Standard ombookingsgaranti kan benyttes én gang. Premium ombookingsgaranti kan ligeledes benyttes én gang.
- Standard ombookingsgaranti kan benyttes indtil seks uger før afrejse. Premium ombookingsgaranti kan benyttes indtil to uger før afrejse.
- Standard ombookingsgaranti kan kun benyttes til rejser med fleksible fly. Premium ombookingsgaranti kan også benyttes til rejser med ikke-fleksible (rute) fly.

Følgende betingelser er gældende for både Standard og Premium ombookingsgaranti

- Ombookingsgaranti betyder, at din rejse kan ombookes til en anden pakkerejse til enten samme eller en anden destination og/eller en anden afrejsedato uden begrundelse og uden afbestillingsomkostninger. Ombooking er kun muligt til rejser, der er tilgængelige på vores hjemmeside på ombookingstidspunktet.
- Ombooking til den præcis samme rejse er ikke muligt. Det er ikke muligt at ombooke fra en pakkerejse med fly til en kør-selv-rejse. Ombooking til eller fra en krydstogtferie er ikke muligt.
- Du betaler den rejsepris, der er gældende på tidspunktet for ombooking. Hvis din nye rejse er dyrere end din oprindelige rejse, betaler du differencen. Hvis din nye booking er billigere end din oprindelige booking, modtager du en voucher, som er gyldig i 12 måneder. Voucheren kan benyttes til at foretage tilkøb (bagage, billeje, transfer, forsikring), til en ny rejse, eller den kan, efter anmodning, refunderes efter tre måneder. Voucheren er personlig og kan ikke videregives til en tredjepart. For

nye bookinger er Sunwebs Generelle Betingelser fuldt gældende. Det er ikke muligt at ombooke en allerede annulleret rejse.

- Early Booking betingelser udløber, hvis din rejse ombookes efter Early Booking perioden. Ved ombooking af din rejse frafalder retten til gratis afbestilling indenfor tre dage af booking. Afbestiller du din nye rejse, vil almindelige afbestillingssomkostninger være gældende.
- Yderligere tjenester såsom sædereservationer eller bagage, uanset om de er bestilt direkte hos flyselskabet eller via os, er ikke omfattet af ombookingsgarantien og refunderes ikke i tilfælde af en ombooking, der er initieret af kunden. Disse omkostninger kan kun refunderes, hvis flyselskabet ændrer din flyrejse.
- Sunweb forbeholder sig retten til at suspendere eller ophæve tilbuddet og udførelsen samt at tage juridisk handling, hvis der mistænkes uretmæssig brug af garantien.

<u>B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning.</u>

Ændringer:
Hvis kunden efter betaling af depositum og/eller rejsens pris ønsker foretaget ændringer med hensyn til afrejsested, rejsetidspunkt, rejsemål, hotel, rejsedeltagere etc. Forudsat at rejsearrangøren bekræfter, at en sådan ændring er mulig, gælder følgende regler:

Anmodning af ændringer skal foretages skriftlig og er bindende. Det er ikke muligt at nedsætte prisen, selvom kunden skulle ønske at ændre til en billigere afgang, hotel eller billettype. Ændringer som ovennævnte, der meddeles rejsearrangøren og bekræftes af dette senere end 28 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er rejsearrangøren berettiget til at betragte som afbestilling (jf. nedenstående) og ny bestilling.

Såfremt en slutbetalt rejse, hvorpå der er ydet tredje, fjerde, femte eller sjette personrabat/ekstrasengsrabat, ændres eller afbestilles af den rejsende, tilbagebetales det indbetalte beløb fratrukket rabatten for henholdsvis tredje, fjerde, femte og sjette person samt øvrige fradrag og gebyrer. Er rejsen ikke fuldt betalt, vil prisen for de øvrige rejsende blive forhøjet med rabatten. Det samme gør sig i øvrigt gældende, hvor en afbestilling eller ændring medfører, at kunden efterfølgende skal have enkeltværelse eller dobbeltværelse som eneværelse. Ønsker kunden at tilføje flere personer til rejsen efter betaling af depositum, vil den/de personer blive tilføjet til den aktuelle dagspris, og de øvrige deltageres pris vil forblive uændret. Vi gør opmærksom på, at der kan gælde specielle regler for ændring og afbestilling af grupperejser.

<u>Gratis afbestilling</u>
På nuværende tidspunkt tilbyder vi på de fleste bookinger muligheden for at annullere den reserverede rejse gratis inden for 3 dage. Hvis bookingen eksempelvis er foretaget om mandagen, kan du derfor annullere den indtil den efterfølgende torsdag ved midnat.

Denne mulighed gælder ikke i følgende situationer:

- Flydestinationer, hvor vi køber dine flysæder direkte hos flyselskabet (ikke-fleksible flyvninger). Bookede ikke-fleksible flyvninger kan ikke ændres eller annulleres uden omkostninger. Derfor kan vi desværre ikke tilbyde gratis annullering på flyrejser til disse destinationer.
- Afgang inden for 10 uger.
- Bestillinger på forespørgsel. Bestillinger på forespørgsel betragtes af Sunweb som en endelig booking, når forespørgslen er blevet bekræftet af os, og kan kun annulleres i henhold til disse betingelser.
- Allerede eksisterende bookinger. Også bookinger, som senere ændres (for eksempel en ny afrejsedato eller tilføjelse af en ekstra person), kan ikke længere annulleres gratis.
- Events eller arrangementer, hvor det specifikt fremgår af tilbuddet, at gratis annullering ikke er mulig.

Den almindelige lovbestemte fortrydelsesret gælder ikke for ferier booket hos Sunweb, da disse vedrører indkvartering og transporttjenester, der skal leveres på en bestemt dato eller i en bestemt periode. Hvis du har foretaget en booking fra Sunwebs udvalg via vores hjemmeside eller kontaktcenter, har du dog mulighed for at annullere din booking gratis inden for den nævnte periode, forudsat at din ferie opfylder de ovenstående betingelser.

4.1. Kunden har ret til at afbestille rejsen på nedenstående vilkår, med mindre rejsearrangøren senest ved aftalens indgåelse har oplyst, at afbestilling grundet underleverandørens (f.eks. flyselskabers) forhold ikke kan ske uden, at hele rejsens pris er tabt. Hvis en aftale annulleres, vil der udover SGR-bidraget, omkostningerne for den evt. ikke-fleksibel flybillet (Rutefly), omkostninger for den evt. premium ombookingsgaranti og omkostninger for forsikringer, der måtte være tegnet, blive opkrævet følgende afbestillingsomkostninger:

a. Ved afbestilling mere end 56 dage før afrejse beregner rejsearrangøren sig depositum på 40% samt flyprisen og evt. forsikringer og andre gebyrer.
b. Ved afbestilling mellem 56 dage og 21 dage før afrejse, beregner rejsearrangøren sig 60% af rejsens pris samt flyprisen og evt. forsikringer og andre gebyrer.
c. Ved afbestilling mellem 20 dage og 7 dage før afrejse, beregner rejsearrangøren sig 80 % af rejsens pris samt flyprisen og evt. forsikringer og andre gebyrer.
d. Ved afbestilling mindre end 7 dage før afrejse – eller ved for sent fremmøde eller udeblivelse – beregner rejsearrangøren sig 100 % af rejsens pris samt evt. forsikringer og andre gebyrer.

Hvis en ferie består af flere dele, for hvilke der gælder forskellige afbestillingsbetingelser, gælder der specifikke betingelser for hver del. Hvis der er forskellige afbestillingsbetingelser, vil du blive informeret om dette i bookingtrinene, samt på fakturaen efter bookingen er foretaget. Bemærk, at dette betyder, at såfremt det er angivet i bookingtrinene og på fakturaen, hæftes der for den fulde pris for en booket flyrejse ved afbestilling. Ved et krydstogt gælder de afbestillingsbetingelser, som det respektive krydstogtselskab har fastsat.

Enhver afbestilling skal meddeles skriftligt af den rejseansvarlige (den, der har bestilt rejsen). En rejsefælle er ikke rejseansvarlig og kan derfor ikke aflyse en rejse. Du kan også afbestille din rejse online på Mit Sunweb.

4.2 Kunden kan endvidere afbestille en rejse inden rejsens begyndelse, hvis der på rejsedestinationen, eller i umiddelbar nærhed heraf, indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som væsentligt berører leveringen af pakkerejsen eller befordringen af passagerer til destinationen.

I tilfælde af afbestilling har kunden krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen. Tilbagebetaling skal ske uden unødig forsinkelse og senest 14 dage efter kundens afbestilling af rejsen.

4.3 Såfremt det er muligt hos flyselskabet, kan kunden overdrage pakkerejsen til enhver, der opfylder alle betingelserne i aftalen, hvis kunden har underrettet arrangøren om overdragelsen i rimelig tid og senest 7 dage inden rejsens begyndelse.

Såfremt kunden ønsker at overdrage rejsen til en anden, der opfylder alle betingelser for at deltage i rejsen, betales et ændringsgebyr på mellem 300,- og 1500,- pr. person samt evt. ændringsgebyrer opkrævet af f.eks. luftfartsselskabet. Forsikringer kan ikke overdrages til andre.

Overdrageren af pakkerejsen og den, som har fået overdraget pakkerejsen, hæfter begge for betalingen af eventuelle udestående beløb og for eventuelle rimelige og dokumenterbare omkostninger, som følger af overdragelsen.

C. Afbestillingsforsikring

Arrangøren skal ved aftalens indgåelse informere kunden om mulighederne og vilkårene for at købe en afbestillings-forsikring. Afbestillingsforsikringen kan kun tegnes i forbindelse med rejsens bestilling og kan ikke opsiges efterfølgende.

Har kunden købt afbestillingsforsikring, kan kunden indtil afrejsen afbestille rejsen og få det indbetalte beløb refunderet uden andre fradrag end selve præmien for afbestillingsforsikringen, forudsat betingelserne herfor er opfyldte.

Artikel 5: Rejsearrangørens pligter og ansvar efter afrejse

Rejsearrangøren er forpligtet til at gennemføre rejsen i overensstemmelse med udbudsmaterialet, hjemmesiden og rejsedokumentet. Arrangørens forpligtelse gælder alle ydelser, som indgår i aftalen, også dem som leveres af andre end rejsearrangøren. Oplysninger i rejsearrangørens udbudsmateriale og på hjemmesiden er bindende for rejsearrangøren. Rejsearrangøren kan dog ændre oplysningerne i udbudsmaterialet og på

hjemmesiden inden rejseaftalen indgås, såfremt kunden inden rejseaftalens indgåelse tydeligt informeres om ændringerne.

Såfremt der mellem rejsearrangøren og kunden er truffet særlige aftaler, der afviger fra de på hjemmesiden eller i brochurens/kataloget anførte vilkår, er disse kun gyldige i det omfang, de er påført rejsebeviset eller på anden måde klart kan dokumenteres.

5.1 Mangler ved pakkerejsen

Der foreligger en mangel ved rejsen, hvis kunden ikke modtager de ydelser, som gennem rejsekataloget, hjemmesiden, annoncer eller særlige aftaler med rejsearrangøren er angivet på rejsebeviset, eller ydelserne er af ringere kvalitet end det aftalte eller tilsikrede. Uregelmæssigheder, der almindeligvis må betegnes som bagatelagtige, anses dog ikke som mangler.

Det anses ikke for en mangel ved rejsen, at vejr- og temperaturforhold på bestemmelsesstedet afviger fra det sædvanlige. Ligesom forhold, der i det væsentlige skyldes kundens egen forsømmelse, ikke begrunder mangler ved rejsen. Vil kunden påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen**,** skal kunden give rejsearrangøren meddelelse herom snarest muligt, efter at kunden har konstateret manglen.

Er pakkerejsen mangelfuld, kan kunden kræve, at rejsearrangøren afhjælper manglen, medmindre dette er umuligt eller vil påføre rejsearrangøren uforholdsmæssige omkostninger under hensyn til manglens omfang og de berørte rejseydelsers værdi.

Kan kunden kræve afhjælpning, og afhjælper rejsearrangøren ikke manglen inden for rimelig tid, kan kunden selv afhjælpe manglen og kræve nødvendige udgifter til afhjælpningen refunderet. Kunden kan undlade at fastsætte en frist, hvis rejsearrangøren nægter at afhjælpe manglen, eller hvis øjeblikkelig afhjælpning er påkrævet.

Kan afhjælpning ikke kræves af de ovenfor anførte årsager, har kunden ret til et forholdsmæssigt afslag i prisen eller efter omstændighederne erstatning for direkte og henførbare, økonomiske tab.

Påvirker en mangel pakkerejsen væsentligt, og har rejsearrangøren ikke afhjulpet den inden for rimelig tid, kan kunden hæve aftalen om pakkerejsen.

Hæver kunden aftalen, skal rejsearrangøren tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, med fradrag af et beløb svarende til den værdi, som pakkerejsen har haft for kunden.

Hæver kunden aftalen, og omfatter pakkerejsen passagerbefordring, har kunden ret til, at rejsearrangøren uden unødig forsinkelse sørger for hjemtransport af kunden med et

transportmiddel svarende til det aftalte uden omkostninger for kunden.

Kunden har krav på erstatning fra rejsearrangøren for ethvert økonomisk tab, som kunden lider som følge af en mangel, medmindre manglen skyldes,

1) kundens egne forhold,
2) en uvedkommende tredjemand og er uforudsigelig eller uundgåelig eller
3) uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

Har manglen forvoldt kunden væsentlig ulempe, kan der tilkomme kunden en godtgørelse, medmindre manglen skyldes en af det ovenfor anførte forhold.

Er forpligtelsen til at betale erstatning for en tjenesteyder, der udfører en rejseydelse, begrænset af internationale konventioner, der er bindende for EU, finder de samme begrænsninger anvendelse på rejsearrangørens ansvar.

Er ansvaret for en tjenesteyder, der udfører en rejseydelse, ikke begrænset i internationale konventioner, kan den erstatning, som en rejsearrangør skal betale efter disse regler, begrænses i aftalen om pakkerejsen. Erstatningen kan dog ikke begrænses til mindre end tre gange pakkerejsens samlede pris.
Der kan dog ikke foretages en begrænsning i erstatningen for personskade og skade, som er forvoldt forsætligt eller uagtsomt

Den erstatning, som rejsearrangøren er forpligtet til at betale efter disse regler, begrænses i overensstemmelse med Warszawakonventionen af 1929 angående indførelse af visse ensartede regler om international luftbefordring i tilfælde, hvor denne gælder for tjenesteyderens ansvar for den mangelfulde del af pakkerejsen.

Ret til erstatning eller forholdsmæssigt afslag efter denne lov har ikke betydning for kundens rettigheder efter EU-forordninger om passagerrettigheder (Forordning 261/2004) og erstatningsansvar ved passagertransport og efter internationale konventioner.

Har kunden opnået erstatning eller forholdsmæssigt afslag efter sådanne forordninger og internationale konventioner, fratrækkes det modtagne beløb erstatningen eller det forholdsmæssige afslag, som gives efter pakkerejseloven.

Det bemærkes, at alle ankomsttider, der er angivet i udbudsmaterialet, på hjemmesiden og i rejsedokumentet m.v., skal betragtes som forventede. Rejsearrangøren kan ikke gøres ansvarlig for tab og gener, som skyldes mindre afvigelser i forhold til de oplyste ankomsttider.

Rejsearrangøren yder ingen kompensation for ulempe grundet forsyningssvigt på hoteller, herunder midlertidige afbrydelser af f.eks. varmt vand, varme og aircondition. Der ydes heller ikke erstatning, hvis swimmingpools og lign. faciliteter midlertidigt er ude af brug på grund af nødvendige reparationer eller vedligeholdelsesarbejder. Endelig fraskriver

rejsearrangøren sig ethvert ansvar for oplysninger, som findes i hotellernes egne brochurer og egne hjemmesider.

Kunden er selv ansvarlig for medbragte værdigenstande og penge samt opbevaring af disse under ferien. Rejsearrangøren er ikke ansvarlig for værdigenstande, der bortkommer fra hotellets deponeringsbokse el. lign.

Artikel 6: Luftfartsselskabets ansvar

For danske luftfartsselskaber samt andre luftfartsselskaber med operations licens udstedt i EU er der i følge EU Rådsforordning (EF) No 2027/97, som ændret ved forordning 889/02, ingen begrænsning i tilfælde af, at en passager bliver dræbt eller lider skade på legeme eller helbred ved en ulykke om bord i eller ved indstigning eller udstigning af et af deres fly.

Sådanne selskaber har ikke pligt til at betale mere end et beløb i lokal valuta svarende til SDR (Special Drawing Rights) 113.000, hvis selskabet kan bevise, at skaden ikke skyldes forsætlig eller uagtsom handling eller undladelse fra befordreren eller dennes ansattes eller dennes agenters side, eller skaden alene skyldes forsætlig eller uagtsom handling fra tredjemands side. Dog kan selskabet fritages helt eller delvis for erstatningsansvar såfremt passageren forsætligt eller uagtsomt er skyld i eller medvirkende til ulykken.

I tilfælde af en ulykke, vil selskabet udbetale et forskudsbeløb til dækning af umiddelbare omkostninger senest 15 dage efter, at den erstatnings berettigede person er blevet identificeret. I tilfælde af død skal et foreløbigt beløb ikke være mindre end et beløb svarende til SDR 16.000. Selskabet forbeholder sig ret til at kræve sådan betaling tilbage i tilfælde af, at modtageren fejlagtigt er blevet erstatningsberettiget, eller at betalingen overstiger selskabets erstatningspligt på grund af uagtsomhed af modtageren eller passageren.

I henhold til internationale bestemmelser er det af sikkerhedsmæssige grunde forbudt at transportere farligt gods i den indleverede bagage. Nærmere oplysninger fås ved henvendelse til luftfartsselskabet eller rejsearrangøren.

Vi gør opmærksom på, at luftfartsselskabets og dermed rejsearrangørens erstatningsansvar for ødelagt/bortkommen bagage er begrænset. Derfor opfordrer vi til, at der tegnes separat bagageforsikring.

Nogle flyselskaber kan opkræve et gebyr for check-in i lufthavnen. Vi anbefaler derfor at checke ind online på forhånd for at undgå ekstra omkostninger.

For luftfartsselskaber, registreret i et EU-land, gælder forordning 261/2004 om passagerrettigheder. Eventuelle krav i henhold til denne forordning skal rettes direkte til luftfartsselskabet og ikke til rejsearrangøren.

Artikel 7: Den rejsendes pligter og ansvar

Den rejsende er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som rejsearrangøren eller dennes repræsentant samt flyselskab m.fl. fastsætter. Den rejsende skal respektere de ordensbestemmelser, som fastsættes med hensyn til transporten til og fra bestemmelsesstedet samt for ophold på hoteller m.v. Grove eller gentagen overtrædelse heraf kan medføre bortvisning fra rejseselskab og/eller hotel, således at videre ophold og hjemrejse må foretages på den rejsendes egen foranledning og for egen regning.

Den rejsende skal kunne tage vare på sig selv eller rejse med en, som kan hjælpe med personlig assistance, hvis det er påkrævet.

Den rejsende er erstatningsansvarlig i overensstemmelse med almindelige erstatningsregler for skader, han forvolder på ejendele, som tilhører medrejsende, rejsearrangøren, rejseledere, luftfartsselskab, hotel m.v.

Den rejsende er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum, indrejsetilladelse og eventuelle vaccinationer. I nogle lande, er det påkrævet at den rejsendes pas er gyldigt, i et vis antal måneder efter hjemrejse. For rejser til Egypten kræves der visum. Oplysninger udover hvad der er givet af rejsearrangøren, fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat og hos Seruminstituttet. Udenlandske statsborgere skal kontakte respektive ambassader samt Seruminstituttet, hvor de kan få oplysninger om, hvilke krav der stilles til deres lands statsborgere. Rejsearrangøren kan ikke stilles til ansvar for omkostninger, som undladelse heraf måtte medføre for den rejsende.

Den rejsende er selv ansvarlig for at oplysningerne på rejsedokumenterne er korrekte.

Den rejsende skal selv afholde alle evt. udgifter, som skyldes mangler i ovennævnte formaliteter, eksempelvis hjemtransport som følge af manglende pas m.v., med mindre manglen skyldes dokumenterbar fejl information fra rejsearrangøren.

Den rejsende er ligeledes ansvarlig for at holde sig opdateret om helbredsanbefalinger, for den pågældende destination, såsom vaccinationer og andre forebyggende tiltag for at undgå sygdom. Dette gælder også for ekskursioner, hvor der krydses en landegrænse. Det påhviler den rejsende selv at afholde udgifter til lægehjælp, hospitalsophold, særlig hjemtransport m.v. ved eventuelle følger af sygdom, ulykkestilfælde og lignende under rejsen.

Den rejsende skal holde sig orienteret hos rejsearrangørens lokale repræsentant eller gennem opslag på hotellet om hjemrejsetidspunkt, herunder om eventuel ændring heraf i forhold til det på rejsebeviset anførte tidspunkt.

Selv om den rejsende ikke møder rettidigt op ved udrejsen, bevarer den rejsende retten til hjemrejsen, medmindre lokal lovgivning udelukker dette.

Møder den rejsende ikke rettidigt ved hjemrejsen, mister den rejsende retten til denne og må selv foretage hjemrejse for egen regning. Rejsearrangøren er ligeledes uden ansvar for, om rejsende, som selv sørger for transport til lufthavn ved hjemrejsen, foretager rettidigt check-in.

Den rejsende bærer ansvaret for, at såvel egen person som bagage er egnet til fly- eller bustransport. Det bemærkes, at gravide ikke må være passagerer i et fly, når de er i 8. eller 9. måned

Vi henviser til vores side med ofte stillede spørgsmål om krydstogter for at få oplysninger om bl.a. krav om pas, graviditetsrestriktioner m.m.

Kaptajnen/chaufføren kan afsætte personer, som på grund af sygdom, beruselse eller andre årsager efter hans skøn er uegnede til at deltage i rejsen eller til gene for medpassagerer. Der ydes ikke refusion for eventuelle uudnyttede dele af rejsen, herunder udflugter eller andre arrangementer på bestemmelsesstedet.

Den rejsende skal holde sig orienteret, om sikkerhedsforanstaltningerne for den specifikke destination via Udenrigsministeriets rejsevejledning: http://um.dk/

Importregler
Det er ikke tilladt at importere frø, planter eller levende plantemateriale fra lande uden for EU til et land, der er medlem af EU. Import er kun mulig med den nødvendige dokumentation, som vil blive kontrolleret af i tolden. Du kan finde flere oplysninger her: http://lbst.dk/

Artikel 8: Rejsearrangørens bistand

Er en rejsende i vanskeligheder under rejsen, skal rejsearrangøren yde passende bistand uden unødig forsinkelse, navnlig ved at give oplysninger om lægehjælp, lokale myndigheder og konsulær bistand og ved at bistå kunden med at foretage fjernkommunikation og arrangere alternative rejsearrangementer.

Skyldes vanskelighederne kundens forsætlige eller uagtsomme adfærd, er rejsearrangøren berettiget til at opkræve et rimeligt gebyr for sin bistand. Gebyret må ikke overstige rejsearrangørens reelle omkostninger.

Hver rejsende er selv ansvarlig for sine personlige ejendele. Har du mistet eller glemt en genstand på din ferie? Hvis du har efterladt en genstand på dit hotel eller i din feriebolig, bedes du kontakte overnatningsstedet direkte. Hvis du har mistet en genstand under en bustransfer, bedes du kontakte den lokale Sunweb-rejseleder.
Bemærk venligst, at elektroniske enheder ofte ikke kan sendes med posten på grund af lokale regler.

Artikel 9: Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor den digitale guide snarest muligt efter, at kunden har opdaget manglen. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet. Dette gælder dog ikke, hvis rejsearrangøren har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på kundens person.

Reklamationer over fejl eller mangler, som ikke har kunnet rettes på rejsemålet, bør fremsættes skriftligt til rejsearrangøren snarest muligt og senest 4 uger efter rejsens afslutning men henblik på en hurtig behandling af sagen.

Det påhviler kunderne at gemme alle relevante oplysninger og information i forbindelse med rejsen til brug for en eventuel reklamation over for rejsearrangøren.

Rejsearrangøren tager forbehold for trykfejl og eventuelle ændringer. Rejsearrangøren er dog forpligtet til at betale erstatning til en rejsende, der lider tab som følge af fejl, der skyldes tekniske mangler i rejsearrangørens bestillingssystem, medmindre fejlen skyldes kunden selv eller uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

Rejsearrangøren behandler evt. reklamationer i henhold til Pakkerejse-Ankenævnets retningslinjer og efterlever altid dets kendelser.

Hvis eventuelle reklamationer, ikke bliver løst til kundens tilfredshed, er det muligt at rette henvendelse til Pakkerejse-Ankenævnet for en uvildig vurdering af sagen www.pakkerejseankenaevnet.dk.

Artikel 10: Firma information

Din rejsearrangør:
Sunweb Group GmbH
Schützengasse 11
CH-8001 Zürich
Schweiz
Telefon: +41-(0)43 5083 535
Mail: sgi@sunwebgroup.com
CH-020.4.049.544-0
CHE-178.977.909 MWST
SGR: 3609

Din lokale agent i Danmark
Sunweb Group Scandinavia A/S
Kronprinsessegade 54, 4. mf.
1306 København K
Danmark

Telefon: +4589883389
Mail: Kontaktformular
Internet: www.sunweb.dk
CVR: 32931499
Rejsegarantifonden registreringsnummer: 2231

Sunweb er medlem af Rejsearrangører i Danmark (RID)
Sunweb forbeholder sig retten til at ændre disse vilkår og betingelser.

Dato for sidste ændring blev foretaget: 24-09-2026