

Rejsebetingelser 2018

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 Totally powered by écart er ansvarlig for den korrekte levering af den samlede pakkerejse.

Totally powered by écart 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 Rejsegarantifonden, Røjelskær 11, 2840 Holte.

For rejsen gælder nedenstående bestemmelser. Vi anbefaler at du også læser "Værd at vide", som er en del af de vilkår, du accepterer, når du foretager en booking hos Totally powered by écart.

Pkt. 1 – Bestilling og betaling af rejsen

Købet af rejsen og dermed oplysningerne og vilkårene for denne, er bindende for rejsearrangøren og kunden, når 1. rate 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.

Børn og unge under 18 år, som rejser uden voksne rejseledsagere, kan ved køb af rejsen blive bedt om at fremvise en erklæring fra deres forældre eller værge om, at de har tilladelse til rejsen. Det gælder dog ikke, hvis rejsen er købt af en forælder eller værge.

Den rejsende er forpligtet til at kontrollere oplysningerne på tilmeldingssiden og øvrige informationer med det samme. Det påhviler den rejsende at gøre opmærksom på eventuelle fejl så hurtigt som muligt. Ændring kan være forbundet med et gebyr eller ny bestilling.

Navne på rejsedokumentet skal altid stemme overens med passet, og skal altid indeholde minimum første fornavn samt sidste efternavn. Bemærk at ikke alle rejsende får udstedt rejsedokument.

Tilmeldingen anses først bindende for rejsearrangøren 5 bankdage efter modtagelse af 1. rate. Restbeløbet skal være rejsebureauet i hænde senest på den ved bestillingen anførte sidste rettidige dato for indbetaling af restbeløb. Ved for sen eller manglende betaling uden skriftlig afmelding opkræves et rykkergebyr på kr. 100,00 pr. person. Er restbeløbet ikke rejsebureauet i hænde på den ved bestillingen anførte sidste rettidige dato for indbetaling af restbeløb har rejsebureauet ret til at annullere rejsen, og acontobeløbet tabt. Bemærk venligst, at rejsen annulleres automatisk, såfremt restbeløbet ikke er rejsebureauet i hænde til tiden.

Har kunden ikke gennemført tilmeldingen rettidigt opkræves et gebyr på kr. 200,00 for manuel oprettelse.

1.2 Rejseforsikring

Rejsearrangøren skal inden rejsens påbegyndelse gøre opmærksom på muligheden for at tegne en rejseforsikring, der dækker udgifterne ved behandling og hjemtransport i tilfælde af ulykke eller sygdom i det omfang, sundhedskortet ikke dækker.

Rejseforsikringen tegnes hos en anden part, og det er denne parts forretningsbetingelser, der er gældende.

Pkt. 2 - Rejsens pris m.v.

Rejsens pris omfatter - hvis intet andet er anført - transport til rejsemålet, liftkort, indkvartering i delt lejlighed samt evt. tilvalg i henhold til udbudsmaterialet og tilmeldingslinket.

Udgifter til pas, forsikringer og lignende er, med mindre andet er anført, ikke omfattet af prisen, og ansvaret for disse påhviler den rejsende selv. Der henvises i øvrigt til pkt. 7.

Særlige lejlighedsfaciliteter såsom adgang til pool-område, wi-fi m.v. er sædvanligvis ikke inkluderet i rejsens pris, ligesom det må påregnes, at der på visse hoteller opkræves leje for sengetøj, håndklæder, safetybox, adgang til internet m.v.

2.1 Tillæg

Tillæg for f.eks. chalet, flytransport og tomsengstillæg indgår som del af restbeløbet og tillægsprisen skal dermed betales sammen med denne, hvis ikke andet er oplyst af rejsearrangøren.

Tilmelding er dog bindende for kunden når 1. rate er rettidigt betalt.

2.2. Ophold

Rejsearrangøren vil forsøge at efterkomme kundens ønske om et bestemt residens/chalet, men kan ikke garantere dette. Så vidt muligt vil navn på det residens eller chalet som kunden har ønsket at bo i fremgå af rejsebevis eller tilmeldingslink. Der kan forekomme sidste øjeblikks ændringer, der bevirker at kunden rykkes til andet residens eller chalet af tilsvarende standard, som det ønskede.

Rejsearrangøren forsøger at imødekomme ønsker om lejlighedstørrelser. Der kan dog forekomme residenser, hvor alle ønsker ikke er mulige. Det vil således også i enkelte tilfælde være nødvendigt at sammensætte deltagere på tværs af skolen/gruppen i lejligheder. Rejsearrangøren vil altid bestræbe sig på at fylde residenser op, hvorfor der vil derfor blive opkrævet et gebyr ved ønske om tomseng tilsvarende residensets pris på denne.

Har kunden ved tilmelding oprettet en lejlighed uden at have fyldt alle pladserne, kan lejligheden efter varsel blive splittet og rejsende blive fordelt vilkårligt i forskellige lejligheder.

Rejsearrangøren vil bestræbe sig på at skaffe lejlighedsnummer til den lejlighed eller det chalet som kunden skal bo i, men rejsearrangøren kan ikke holdes til ansvar for sidste øjeblikks ændringer, der bevirker at det på rejsebeviset anførte lejlighedsnummer ændres til et andet ved udlevering af nøglen.

Pkt. 3 - Betaling, prisændringer m.v.

For rejser indenfor Europa udgør, som udgangspunkt, 1.rate kr. 1500,00 pr. rejsende samt evt. afbestillingsforsikring, rejseforsikring og andre gebyrer.

Betaling af restbeløbet for rejsen skal være rejsearrangøren i hænde, som nærmere beskrevet i tilmeldingslinket.

Ved tilmelding senere end 30 dage før afrejsedag skal hele rejsens pris være rejsearrangøren i hænde senest 24 timer efter tilmelding.

Bestilles rejsen senere end 15 dage før afrejse, aftales betalingsfristen med rejsekonsulenten.

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

Rejsearrangøren forbeholder sig ret til, inden afrejsedag, at foretage 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. 100,00, forhøjes rejsens pris tilsvarende.

Hvis prisen forhøjes mere end 8%, er kunden berettiget til at annullere rejsen og få indbetalte beløb refunderet uden unødigt 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. Dog senest 20 dage før pakkerejsens begyndelse.

Pkt. 4 - Ændring 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 inden pakkerejsens begyndelse derimod er nødsaget til væsentligt at ændre et af rejseudløsernes kendetegn, kan den rejsende enten acceptere ændringen eller hæve aftalen uden at blive pålagt gebyrer i den anledning.

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

Derudover kan arrangøren eventuelt give den rejsende et tilbud om en erstatnings-pakkerejse.

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

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

Herudover kan den rejsende, 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 opsigte aftalen om en pakkerejse, hvis antallet af personer, der har tilmeldt sig pakkerejsen, er lavere end det minimum, der er anført i aftalen. Rejsearrangøren skal underrette den rejsende om opsigelsen inden den frist, der er anført i aftalen, dog ikke senere end 20 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er over 6 dage.

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

I sådanne tilfælde har den rejsende krav på at få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter opsigelsen. Den rejsende har dog ikke krav på erstatning.

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.

B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning

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

Ændringer/tilpasninger af rejser, f.eks. ændring af liftkort el.lign. skal senest foretages inden betalingsfristen for restbeløbet. Ændringer/tilpasninger er gratis frem til sidste rettidige dato for betaling af restbeløb. Yderligere ændringer/tilpasninger, der meddeles rejsearrangøren og bekræftes af dette senest 21 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er rejsearrangøren berettiget til at opkræve et ændringsgebyr. Ændringsgebyret er udregnet på baggrund af det merarbejde og de merudgifter, som ændringen medfører, dog min. kr. 200,00 pr. person.

Eventuelle prisforskelle i forhold til prisen på købstidspunktet opkræves hos eller refunderes til kunden.

Ændringsgebyret indbetales samtidig med eller umiddelbart efter ændringen, således at der som minimum er indbetalt det fulde depositum og/eller rejsens fulde beløb.

2) Afbestilling

2a)

Kunden har ret til inden afrejse at afbestille rejsen. Rejsearrangøren kan i sådanne tilfælde kræve et rimeligt, standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter. Ved afbestilling frem til sidste frist for indbetaling af restbeløb tilbagebetales det af kunden indbetalte beløb med fradrag af 1.rate.

2b)

Den rejsende 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.

Såfremt Udenrigsministeriet, Statens Seruminstitut eller anden tilsvarende, behørig myndighed fraråder rejser til det pågældende område i den aktuelle ferieperiode, vil betingelserne for afbestilling normalt blive anset for opfyldt. Endvidere vil betingelserne for kundens afbestillingsret som udgangspunkt blive anset for opfyldt, hvis den pågældende begivenhed i øvrigt på tilstrækkelig objektiv måde findes fyldestgørende dokumenteret.

Afbestillingsretten kan ikke påberåbes, hvis kunden ved aftalens indgåelse var bekendt med den pågældende begivenhed eller begivenheden var almindelig kendt.

I tilfælde af afbestilling har den rejsende krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Tilbagebetaling skal ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den rejsendes afbestilling af rejsen.

2c)

Ved afbestilling efter sidste frist, som oftest 1/12, for betaling af restbeløb, ved for sent fremmøde eller ved kundens udeblivelse uden af rejsearrangøren på forhånd godkendt afbestilling har kunden ikke krav på tilbagebetaling af nogen del af sin indbetaling. Udeblivelse eller for sent fremmøde betragtes som en aflysning af hele rejsen.

3) Overdragelse af rejsen

Den rejsende kan overdrage pakkerejsen til enhver, der opfylder alle betingelserne i aftalen, hvis den rejsende har underrettet arrangøren om overdragelsen i rimelig tid og senest 21 dage inden rejsens begyndelse.

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.

Forsikringer kan ikke overdrages til andre.

Såfremt kunden ønsker at overdrage rejsen til en anden, der opfylder alle betingelser for at deltage i rejsen, betales et ændringsgebyr på kr. 750,-. Overdragelse kan kun ske til personer, der endnu ikke er tilmeldt turen. Overdragelser kan som udgangspunkt ikke ske senere end 21 døgn (3 uger) før den oprindeligt planlagte rejsedag. En overdragelse skal godkendes via e-mail af rejsearrangøren, samt af både sælger og køber.

Ønsker kunden at overdrage sin flyrejse skal dette senest ske inden betalingsfristen for restbeløbet. Flyrejsen kan kun overdrages til andre personer, som deltager på grupperejsen. Ved en sådan overdragelse vil der yderligere opkræves et ændringsgebyr af kr. 400 pr. person.

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.

Præmien er 6 % af den samlede rejsesum. Forsikringen gælder fra datoen for udstedelse indtil afrejse fra Danmark.

Afbestillingsforsikringer er dækket via Europæiske Rejseforsikring.

Se mere på www.europaeiske.dk/Afbestillingsforsikring/

Afbestillingsforsikringen tegnes hos en anden part, og det er denne parts forretningsbetingelser, der er gældende.

Pkt. 5 - Rejsearrangørens pligter og ansvar efter afrejse

Rejsearrangøren er forpligtet til at gennemføre rejsen i overensstemmelse med udbudsmaterialet på tilmeldingslinket. Arrangørens forpligtelse gælder alle ydelser, som indgår i aftalen, også dem som leveres af andre end rejsebureauet. Oplysninger i rejsebureauets udbudsmateriale og på tilmeldingslinket er bindende for rejsebureauet. Rejsearrangøren kan dog ændre oplysningerne i udbudsmaterialet og på tilmeldingslinket inden rejseaftalen indgås, såfremt kunden inden rejseaftalens indgåelse tydeligt informeres om ændringerne.

Såfremt der mellem rejsebureauet og den rejsende er truffet særlige aftaler, som afviger fra de i udbudsmaterialet og på tilmeldingslinkets anførte vilkår, er disse kun gyldige i det omfang, de er påført rejsedokumentet eller på anden måde klart kan dokumenteres.

Pkt. 5.1 Mangler ved pakkerejsen

Der foreligger en mangel ved rejsen, hvis den rejsende ikke modtager de ydelser, som gennem udbudsmaterialet, tilmeldingslinket eller særlige aftaler med rejsearrangøren er angivet på tilmeldingslinket, eller ydelserne er af ringere kvalitet end det aftalte eller tilsikrede.

Uregelmæssigheder, som almindeligvis må betegnes som bagatelagtige, anses dog ikke som mangler. Det bemærkes, at rejsearrangøren har ret til ansvarsfrit at aflyse programførte udflugter, såfremt der ikke opnås tilstrækkelig tilslutning til disse.

Det anses heller ikke for en mangel ved rejsen, at vejr- og temperaturforhold på bestemmelsesstedet afviger fra det sædvanlige, ligesom forhold, som i det væsentlige skyldes den rejsendes egen forsømmelse, ikke betragtes som en mangel ved rejsen.

Vil den rejsende påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen, skal den rejsende give rejsearrangøren meddelelse herom snarest muligt, efter at den rejsende har konstateret manglen.

Er pakkerejsen mangelfuld, kan den rejsende 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 den rejsende kræve afhjælpning, og afhjælper rejsearrangøren ikke manglen inden for en rimelig frist fastsat af den rejsende, kan den rejsende selv afhjælpe manglen og kræve nødvendige udgifter til afhjælpningen refunderet. Den rejsende 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 den rejsende ret til et forholdsmæssigt afslag i prisen eller efter omstændighederne erstatning for direkte og henførbare, økonomiske tab.

Kan en væsentlig del af de aftalte rejseydelser ikke leveres, skal rejsearrangøren uden udgifter for den rejsende tilbyde denne alternative rejseydelser af en så vidt muligt tilsvarende eller højere kvalitet end aftalt.

Hvis de tilbudte alternative rejseydelser medfører, at pakkerejsen er af en lavere kvalitet end aftalt, har den rejsende krav på et forholdsmæssigt afslag i prisen, medmindre manglen skyldes den rejsendes egne forhold.

Den rejsende kan kun afslå de tilbudte alternative rejseydelser, hvis de ikke udgør en tilsvarende ydelse i forhold til aftalen eller det tilbudte forholdsmæssige afslag er utilstrækkeligt.

Kan rejsearrangøren ikke tilbyde alternative rejseydelser, eller afviser den rejsende de tilbudte rejseydelser grundet for lav kvalitet, kan den rejsende kræve et forholdsmæssigt afslag og efter omstændighederne erstatning for direkte økonomisk tab.

Hvis der foreligger væsentlige mangler, og pakkerejsen omfatter passagerbefordring, har den rejsende ret til, at rejsearrangøren uden unødigt forsinkelse sørger for hjemtransport af den rejsende med et transportmiddel svarende til det aftalte uden omkostninger for den rejsende.

Påvirker en mangel pakkerejsen væsentligt, og har rejsearrangøren ikke afhjulpet den inden for en rimelig frist fastsat af den rejsende, kan den rejsende hæve aftalen om pakkerejsen.

Hæver den rejsende 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.

Den rejsende har krav på erstatning fra rejsearrangøren for ethvert økonomisk tab, som den rejsende lider som følge af en mangel, medmindre manglen skyldes:

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

Har manglen forvoldt den rejsende væsentlig ulempe, kan der tilkomme den rejsende 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 rejseudelse, 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.

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

Alle ankomsttider, der er angivet i udbudsmaterialet, på tilmeldingslinket 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 vedligeholdelsesarbejde. Endelig fraskriver rejsearrangøren sig ethvert ansvar for oplysninger, som findes i hotellernes egne brochurer.

Den rejsende er selv ansvarlig for medbragte værdigenstande og penge samt opbevaring af disse under ferien. Rejsearrangøren er ikke ansvarlig for værdigenstande, som bortkommer fra hotellets deponeringsboks eller lign.

Pkt. 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 ombord 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 agents 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 erstatningsberettigede 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.

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.

Pkt. 6 Busselskabets ansvar

Busselskabet er forpligtet til at levere langtursbusser af en tilfredsstillende standard, som imødekommer nationale og EU's trafik- og synsregler. Ydermere omfatter selskabets ansvar at alle chauffører har kendskab til ruten i form af erfaring, kort, gps eller lignende. Alle chauffører overholde samtlige nationale- og EU-regler inden for turist- og langturs-kørsel. Busselskabet planlægger efter at rejsens varighed er 24 timer hver vej og forpligter sig til at overholde alle tidspunkter med undtagelse af ekstraordinære omstændigheder. Selskabet skal kunne håndtere og medbringe bagage for hver enkelt gæst: 1 rejsetaske/blød kuffert, 1 snowboard/ski, 1 støvletaske samt håndbagage. Bagagen skal begrænses til 20kg/rejsende.

Pkt. 8 - 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 er forpligtet til at overholde og orientere sig om lovgivningen på den pågældende destination. Bødestraf og/eller andre sanktioner påhviler udelukkende den rejsende, og rejsearrangøren kan ikke stilles til ansvar for omkostninger o.lign. dette måtte medføre.

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. 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 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 fejlinformation fra rejsearrangøren.

Den rejsende er ligeledes ansvarlig for eventuelle følger af sygdom, ulykkestilfælde og lignende. under rejsen, og det påhviler den rejsende selv at afholde udgifter til lægehjælp, hospitalsophold, særlig hjemtransport m.v. 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.

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

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.

Pkt 9. Rejsearrangørens bistand

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

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

Efterlysning af glemte sager må ske omgående efter hjemkomsten. Til dækning af omkostninger (administration, forsendelse m.v.) ved efterlysning kan rejsearrangøren opkræve et særligt gebyr, som betales, uanset om den efterlyste genstand tilvejebringes eller ej.

Pkt. 10 – Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsearrangørens lokale repræsentant snarest muligt efter, at den rejsende 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 den rejsendes 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.

Såfremt parterne ikke kan opnå enighed om en pakkerejse, kan sagen indsendes til Pakkerejse-Ankenævnet, Røjelskær 11, 2840 Holte, info@pakkerejseankenævnet.dk, hvis afgørelse rejsearrangøren er forpligtet til at følge. Er der alene tale om en flybillet, kan sagen indsendes til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

Et alternativ til at indsende en reklamation direkte til Pakkerejse-Ankenævnet er at sende reklamationen via Onlineplatformen. Onlineplatformen er en fælles indgangsportal i EU for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker at bilægge tvister, der er opstået i forbindelse med salg via nettet. Platformen identificerer den kompetente klageinstans og overfører reklamationen til Pakkerejse-Ankenævnet f.s.v.a. pakkerejser eller til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen f.s.v.a. rene flybilletter eller indkvartering. Onlineplatformens hjemmeside hedder <http://ec.europa.eu/odr>.

Endelig kan sagen anlægges ved en domstol eller ved voldgift i Danmark.

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 den rejsende selv eller uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

Eksempler:

1. Jens Jensen (JJ) har glemt at indbetale restbeløbet i tide, og sidste frist for rettidig indbetaling af restbeløb er nu overskredet. Såfremt der stadig er plads på rejsen opkræves et rykkergebyr på kr. 200,00. Såfremt der ikke længere er plads på rejsen, annulleres rejsen/denne.
I tilfælde af at JJ når at indbetale restbeløbet samt rykkergebyret, inden rejsearrangøren har annulleret rejsen, er rejsen stadig gældende. Har JJ derimod kun indbetalt restbeløbet og ikke rykkergebyret, kan rejsen stadig annulleres.
2. JJ bliver syg kort inden rejsen og har rettidigt tegnet en sygeafbestillingsforsikring, og indsender også en lægeerklæring som foreskrevet. Lægeerklæringen indeholder dog ingen diagnose, og derfor bliver afbestillingen afvist. JJ når ikke at få indsendt en ny lægeerklæring med diagnose inden for de 7 dage, og derfor kan han ikke få rejsen refunderet.
3. JJ tilmelder sig en grupperejse med gruppen AA. JJ kan dog ikke finde nogen at bo sammen med og bliver derfor placeret i en lejlighed med 3 andre fra gruppen, som han umiddelbart ikke kender. JJ kan ikke kræve at få en lejlighed for sig selv, og kan ikke kræve kompensation for at blive placeret med andre rejsende. Har JJ ikke formelt kontakttet rejsearrangøren fratager alle rettigheder til at blive flyttet. Ydermere kan rejsearrangøren ikke garantere at ønsker og forespørgsler bliver opfyldt.
4. JJ har bestilt sygeafbestillingsforsikring og har betalt den til tiden. 2 uger før afrejse viser det sig at hans knæskade ikke når at hele tilstrækkeligt og JJ kan ikke deltage i turen. Han indsender en lægeerklæring på dette. Denne bliver afvist da der er tale om en eksisterende skade og ikke et akut tilfælde.
5. Efter JJ har bestilt rejsen bliver en eller flere lifter på destinationen lukket af de lokale myndigheder. Rejsearrangøren fastholder rejsens pris, men informerer JJ om ændringen hurtigst muligt og i samråd med rejsende forsøger at finde en løsning.
 - a. JJ ønsker at annullere rejsen, men vender ikke tilbage inden for den givne tidsperiode. Hans manglende svar tolkes herved som stiltiende accept, hvorfor han ikke efterfølgende kan annullere købet af rejsen.
 - b. JJ ønsker ikke at annullere rejsen, men vil kort inden afrejse have erstatning pga. de lukkede lifter. Eftersom rejsearrangøren har informeret om de ændrede vilkår, og JJ ikke har ønsket at annullere købet, har han accepteret de nye betingelser for rejsen og kan derfor ikke kræve erstatning eller pris nedslag.
6. Den sportshal eller lign. som rejsearrangøren samarbejder med, lukker 2 uger før JJ skal af sted på sin ferie. Sportshallen når ikke at åbne igen, og derfor har rejsearrangøren ikke længere mulighed for at tilbyde arrangementer af samme grad som før. Da rejsens primære formål er skiløb må ændringen anses for bagatelagtig, og rejsearrangøren er derfor ikke forpligtet til at tilbyde JJ at hæve købet af rejsen.
7. Sene afmeldinger medfører at gruppen, som JJ rejser med, kun er 44 personer og dermed ikke nok til at fylde en hel bus alene. Rejsearrangøren ser sig derfor nødsaget til sætte JJ's gruppe sammen med en anden gruppe, og dette medfører at afrejsestedet ændres, og rejsetiden forøges en smule. JJ's gruppe er blevet informeret om ændringen inden afrejse, og ændringen er derfor gyldig.
8. JJ finder ud af, at han ikke kan rejse med på grund af en eksamen. Desværre er restbetalingsdatoen til rejsen overskredet, og da der ikke er tale om sygdom, kan JJ ikke få sit restbeløb refunderet. Hvis der er mindre end 21 døgn til afrejse kan JJ heller ikke overdrage din rejse til Bent Bentsen (BB).
9. JJ bestiller og betaler for skileje, men det viser sig, at JJ får et par ski i julegave. JJ kontakter rejsearrangøren d. 2 januar og ønsker at afbestille skilejen:

- a. JJ skal først rejse mere end 21 døgn efter han kontakter rejsearrangøren og kan derfor godt annullere skilejen mod et gebyr på 200 kr.
 - b. JJ skal rejse mindre 21 døgn efter han kontakter rejsearrangøren og kan derfor ikke annullere sin bestilling af skileje.
10. JJ kommer for sent til morgenbussen, da togene er aflyst. Der er ikke plads på aftenbussen, og JJ's sene fremmøde anses som en aflysning. JJ vil kunne genoptage rejsen, såfremt han snarest muligt kontakter rejsearrangøren og selv finder vej til destinationen.
11. JJ's gruppe er under 45 personer og skal derfor dele bus med en anden gruppe. JJ's gruppe bliver hentet sidst, dog er bussen kørt i en grøft og bliver derfor væsentligt forsinket. JJ bliver løbende holdt opdateret på status dog uden konkret tidsramme. Denne forsinkelse påhviler busselskabet og kan derfor ikke tilskrives rejseselskabet som ikke er erstatningspligtigt.
12. JJ overholder ikke ordensreglerne under transporten. Til trods for gentagne henvendelser og henstillinger fra guiden eller chaufføren fortsætter JJ med at bryde ordensreglerne eksempelvis ved overdreven beruselse, besiddelse af ulovlige rusmidler, ulovlige våben eller ved at være generende for andre gæster. Buschaufføren er nødsaget til at bortvise JJ på en rasteplads, og han er ikke længere velkommen på turen, hvorfor han må rejse hjem for egen regning.
13. På vejen ned til destinationen kører JJs bus igennem Schweiz. JJ er ikke EU eller EØS borger og har ikke de nødvendige papirer i orden og bliver derfor stoppet ved grænsen til Schweiz. Her vil grænsepolitiet ikke tillade JJs indrejse eller gennemrejse. JJ bliver nødsaget til at stå af bussen og rejse hjem for egen regning.
14. Vejene til en given skidestination lukkes pga. kraftigt snevejr, dette medfører at JJ's bus ikke kan komme op af bjerget, og JJ bliver væsentlig forsinket. Da dette er en ekstraordinær omstændighed, kan JJ ikke kræve kompensation eller erstatning for den væsentlige forsinkelse.
15. JJ har bestilt morgenbus hjem (tidlig hjemrejse), men vil egentlig gerne med aftenbussen (sen hjemrejse). Derfor kontakter han en af rejsearrangørens repræsentanter med henblik på at skifte bus. Rejsearrangørens repræsentant kan ikke garantere JJ en plads, men vil undersøge mulighederne. JJ får ingen bekræftelse fra rejsearrangørens repræsentant på busbyttet, men formoder at han kan køre med aftenbus nu, hvor han har bedt om det. Skulle JJ udeblive fra morgen-afgangen fordi han formoder, at der er plads på aften-afgangen, kan dette betragtes som en annullering af den fortsatte rejse og han kan således ikke være sikker på at komme hjem med en aftenbus. Bekræftelsen skal fremgå skriftlig fra rejsearrangørens repræsentanter.
16. JJ ankommer til destinationen og indkvarterer sig i sin lejlighed sammen med sine venner. Beboerne i lejligheden overtræder flere ordensbestemmelser på hotellet, idet der bl.a. er larm fra lejligheden efter kl. 22.00. Opførslen er så grov, at residensen beslutter at smide lejlighedens beboere ud, og de får trukket hele deres ansvarsdepositum. Rejsearrangøren vil så vidt muligt assistere, men har ingen forpligtelse eller omsorgspligt for de rejsende.
 - a. Det viser sig, at JJ muligvis ikke har været i lejligheden, mens larmen har fundet sted. "Hele lejligheden" er dog blevet smidt ud, og da JJ er en beboer i lejligheden, bliver han også smidt ud, da han som beboer er medansvarlig for opførslen i lejligheden.
 - b. Det viser sig, at JJ er under 18 år og hans værge/forældre bliver derfor kontaktet. Enten bliver JJ sendt hjem for egen regning, ellers må forældre/væрге komme og hente JJ.
17. JJ ankommer til lejligheden sammen med de andre beboere, hvor de opdager, at der er cigarethuller i gulvtæppet, samt at en del af inventaret i lejligheden er beskadiget. De undlader at aflevere

inventarlisten. Da lejligheden bliver kontrolleret, efter at JJ og de andre beboere har forladt lejligheden, bemærker hotellet/residensen skaderne i gulvet og på inventaret. Da JJ og de andre beboere i lejligheden ikke har indrapporteret nogle mangler i lejligheden, bliver de nødsaget til at erstatte det beskadigede inventar.

18. JJ ankommer til destinationen og bliver indkvarteret i sin lejlighed. Afløbet fra vasken er stoppet og bruseren på badeværelset virker ikke. JJ informerer på intet tidspunkt rejsearrangørens repræsentanter om manglerne i lejligheden. Da JJ kommer hjem, vælger han dog at klage og kræve erstatning for manglerne i lejligheden. Da JJ ikke har gjort rejsearrangøren eller dets repræsentanter opmærksomme på problemet eller manglen bortfalder muligheden for en direkte afhjælpning på rejsen, hvilket vil påvirke et senere krav om erstatning. I så fald at der er rettet henvendelse til rejsearrangørens guider på destinationen skal der kunne fremvises en skriftlig kvittering for dette i form af SMS eller underskrevet papir.
19. JJ kommer ved et uheld til at vælte et skab i den lejlighed, hvor han er indkvarteret. Skaderne er forholdsvis store og erstatning af det ødelagte og beskadiget overstiger ansvarsdepositummet. JJ skal herefter allerede på destinationen betale erstatningsbeløbet. I så fald JJ nægter at betale erstatningsbeløbet er rejsearrangøren ikke pålagt at have JJ med hjem, da han har overtrådt ordensreglementet. Når erstatningen er betalt kan JJ herefter evt. kontakte sit eget forsikringselskab.
20. JJ og de andre beboere i lejligheden benytter ikke de dertil indrettede skraldespande til deres affald, men stiller i stedet affaldet efter på gangen/svalegangen. Erstatningen bliver trukket i deres ansvarsdepositum, eller skal betales direkte til residenset inden afrejse fra destinationen.
21. JJ og de andre beboere i lejligheden står for sent op på afrejsedagen og når ikke at gøre ordentlig rent i lejligheden. Derudover har de i løbet af ugen mistet en nøgle til lejligheden. JJ og de andre beboere er nødsaget til at betale erstatning for nøglen og en afgift for ekstra rengøring. Rejseselskabets repræsentanter kan ikke godkende rengøring o.lign. men kan kun anviser efter normal sund fornuft.