

ALMINDELIGE BETINGELSER FOR PAKKEREJSER hos Holstebro RejseCenter K/S

Gældende for rejser købt fra 5. januar 2017

**Venligst læs disse betingelser nøje, da de udgør en del af aftalegrundlaget for rejsen.
OBS der gælder andre vilkår for køb af flybilletter uden andre ydelser.**

Betingelserne regulerer aftaleforholdet mellem Holstebro RejseCenter K/S (i det følgende rejsebureauet) og kunder (i det følgende kunden), som køber en pakkerejse med mindre andre særlige betingelser er anført i tilbud og ordrebekræftelse eller på anden måde meddelt kunden. Aftalen indgås og gennemføres i overensstemmelse med pakkerejseloven.

1. Aftaleindgåelse:

1.1. Indgåelsen

En aftale om køb af en pakkerejse mellem kunden og rejsebureauet er indgået og bindende for begge parter, når tilbud accepteres af kunden.

Rejsebureauet fremsender et skriftligt tilbud til kunden samt disse almindelige betingelser. Kunden accepterer skriftligt tilbuddet inden den i tilbuddet angivne frist. Såfremt kunden ikke accepterer tilbuddet inden denne frist, er rejsebureauet ikke længere bundet af tilbuddet.

Ved fysisk henvendelse på rejsebureauets salgssted accepterer kunden rejsebureauets tilbud ved betaling af hele eller en del af pakkerejsens pris. Kunden får inden betalingen udleveret disse almindelige betingelser.

Kunden accepterer rejsebureauets tilbud telefonisk. Rejsebureauet oplyser - inden kunden accepterer - kunden om relevante vilkår for aftalen, samt hvor kunden kan finde disse almindelige betingelser. De aftalte vilkår samt disse almindelige betingelser fremsendes til kunden, efter aftalen er indgået telefonisk.

Med mindre andet er skriftligt aftalt anses aftalen først for indgået ved kundens rettidige indbetaling af rejsens pris eller et depositum, som angivet i aftalen. Kunden har forinden dette tidspunkt modtaget disse almindelige betingelser. Kunden har pligt til at kontrollere den fremsendte ordrebekræftelse og straks reagere over for rejsebureauet, såfremt oplysningerne ikke er i overensstemmelse med det aftalte.

1.2. Rejsedokumenter

Rejsebureauet fremsender efter rettidig modtagelse af slutbetalingen rejsedokumenterne til kunden.

Fremsendelse af rejsedokumenter samt anden korrespondance mellem kunden og rejsebureauet, herunder ændringer i pakkerejsen, foregår på den af kunden oplyste postadresse eller e-mailadresse. Kunden er desuden forpligtet til at opgive de kontaktoplysninger, der er nødvendige for, at rejsebureauet kan kontakte kunden både før og under rejsen.

Hvis kunden ikke modtager rejsedokumenterne senest 21 dage før afrejse, skal kunden straks kontakte rejsebureauet. Såfremt kunden har opgivet en e-mailadresse, skal kunden forinden tjekke spam-filtret.

Kunden har pligt til ved modtagelse at gennemgå de fremsendte rejsedokumenter og ”praktiske oplysninger” (se hertil afsnit 5.3.) og straks reagere over for rejsebureauet, såfremt oplysningerne ikke er i overensstemmelse med det aftalte.

2. Pris og betaling:

2.1. Pris

Rejsens pris er en såkaldt ”totalpris”, hvilket indebærer, at den omfatter samtlige de i programmet eller aftalen nævnte ydelser samt alle obligatoriske skatter, afgifter, gebyrer og/eller tillæg mv.

På destinationerne kan der forekomme opkrævninger af lokale gebyrer, entreer og afgifter, som det ikke er muligt at opkræve ved aftalens indgåelse, da disse betalinger relaterer sig direkte til lokale regler eller til forbrug af ekstra ydelser ud over, hvad der fremgår af aftalen.

Flere og flere hoteller over hele Verden indfører "Resort Fee" eller "Service Charge" lige som flere og flere byer indfører lokale værelseskatter. De obligatoriske gebyrer indføres eller forhøjes ofte uden varsel og uden at rejsebureauet eller rejsebureauets leverandør er underrettet her om eller har indflydelse her på. I den udstrækning rejsebureauet er bekendt med indførelse eller forhøjelse af disse gebyrer informeres kunden i tilbuddet ellers informeres kunden straks rejsebureauet bliver bekendt med det. Det påhviler kunden at betale disse gebyrer til hotellet uanset om rejsebureauet har kunnet informere om det eller ikke.

Hvis intet andet er anført, er rejsens pris pr. person baseret på indkvartering i delt dobbeltværelse. Benyttes indkvartering alene af én person vil dette oftest medføre opkrævning af tillæg for enkeltværelse, uanset om dette sker efter aftalens indgåelse eller sker som konsekvens af en efterfølgende uforudset hændelse, herunder en medrejsendes sygdom.

Afregnes en del af pakkerejsens pris i anden valuta end DKK, forbeholder bureauet sig ret til at kursregulere prisen i henhold til punkt 5.2 neden for senest på det tidspunkt, hvor restbeløbet forfalder.

NB Kunden kan betale hele rejsens pris sammen med depositum. I så fald overtager rejsebureauet hele risikoen for ændringer i valutakurser med mere, som nævnt i punkt 5.2.

2.2. Betaling

Misligholder kunden sin del af aftalen for så vidt angår betaling, har rejsebureauet ret til at annullere aftalen. I sådanne tilfælde har rejsebureauet ret til betaling af det beløb, som kunden ville miste efter reglerne i afsnit 6.2., såfremt denne afbestilte rejsen på dagen for den manglende betaling.

3. Produktet:

3.1. Tilslutningsrejser

Rejsebureauet er alene ansvarligt for en tilslutningsrejse, hvis denne er markedsført sammen med hovedarrangementet som en del af pakkerejsen eller bestilt som en sær aftale af kunden gennem rejsebureauet. Ved en tilslutningsrejse forstås en transport af kunden fra/hen til det sted, hvor pakkerejsen henholdsvis påbegyndes og afsluttes.

3.2. Afbestillings- og rejseforsikring

Rejsebureauet giver inden aftaleindgåelsen kunden oplysninger om muligheden for at tegne en afbestillingsforsikring samt vilkårene for en sådan.

Det vil desuden være muligt at tegne en rejseforsikring gennem rejsebureauet. Rejsebureauet modtager provision for salg af rejseforsikringen. Kunden kan ved henvendelse til rejsebureauet få oplyst provisionens størrelse.

Ønsker kunden at tegne en afbestillingsforsikring eller en rejseforsikring via rejsebureauet, skal kunden meddele rejsebureauet dette, inden aftalen er endeligt indgået.

3.3 Seating

Uanset om der er foretaget forhånds seating gratis eller mod betaling, betragter flyselskaberne alene dette som et ønske og IKKE en garanti. Holstebro RejseCenter kan derfor ikke garantere bestemte sæder eller tage ansvar for ændringer foretaget af flyselskaberne.

4. Kundens generelle pligter:

4.1. Pas, visum og vaccinationer

Kunden skal være i besiddelse af et gyldigt pas med minimum seks måneders gyldighed ved rejsens afslutning samt de for rejsens gennemførelse nødvendige dokumenter, herunder visa og bevis for påkrævede vaccinationer.

Rejsebureauet oplyser ved indgåelse af aftalen kunden om pas og visumkrav samt de øvrige nødvendige dokumenter og forhold for rejsens gennemførelse. For visse lande gælder der særlige regler for ind- og udrejse. Hvis dette er tilfældet, vil det fremgå af aftalen. Kunden kan kontakte rejsebureauet for yderligere information om disse regler.

Rejsebureauets oplysninger om pas og visumkrav til kunden tager udgangspunkt i reglerne for danske statsborgere. Har kunden ikke dansk pas eller har denne dobbelt statsborgerskab, skal kunden gøre rejsebureauet opmærksom herpå, således at kunden kan få den korrekte rådgivning og vejledning, herunder henvisning til de relevante myndigheder. Se i denne sammenhæng blandt andet www.um.dk og www.ssi.dk.

4.2. Deltagerantal

Såfremt rejsens gennemførelse betinges af et minimum antal deltagere, vil dette fremgå af rejsebureauets udbudsmateriale. Det vil samtidig fremgå, hvor mange antal deltagere der minimum skal være, førend rejsen gennemføres, samt hvornår dette antal senest skal være opnået inden rejsens påbegyndelse.

Hvis det nødvendige antal deltagere ikke opnås inden det angivne tidspunkt, kan rejsebureauet ansvarsfrit aflyse rejsen. Kunden får i sådanne tilfælde alle indbetalte beløb refunderet.

4.3. Navne på rejsedokumenter

Kunden er ansvarlig for, at de navne, der fremgår af dennes rejsedokumenter og bookinger, er identiske med det fulde navn, der fremgår af kundens pas. Bliver kunden opmærksom på uoverensstemmelser mellem rejsedokumenter og pas, skal kunden straks meddele dette til rejsebureauet, som vil forsøge at korrigere fejlen. Beror uoverensstemmelsen på kundens forhold, vil udgifter forbundet hermed afholdes af denne. Hvis ændringer ikke er muligt, kan kunden ikke holde rejsebureauet ansvarligt.

4.4. Rettidigt fremmøde

Kunden skal have afsluttet et eventuelt check in i overensstemmelse med de i rejseplanen eller ved anden tydelig anvisning oplyste tidspunkter og steder for seneste check in på ud- og hjemrejsen. Kunden er ansvarlig for at gøre opmærksom på sig selv i check in-køen, hvis kunden må forudse, at denne ikke kan nå at have afsluttet check in inden for de oplyste tidspunkter.

Kunden skal holde sig underrettet om hjemrejetidspunkter ved i god tid inden hjemrejse at orientere sig om, hvorvidt der er blevet foretaget eller annonceret ændringer af det hjemrejetidspunkt, der er angivet i rejsedokumenterne. Meddelelse om sådanne ændringer vil blive oplyst kunden individuelt eller ved opslag på et på forhånd aftalt sted af enten rejsebureauet, repræsentanter for denne eller rejsebureauets underleverandører.

Kunden skal løbende holde sig opdateret om afgangsteder og -tider for de inkluderede transportmidler. Dette kan f.eks. ske ved straks efter ankomst til en lufthavn at holde øje med oversigtsskærme og kontakte lufthavnspersonalet ved tvivl om, hvilke terminaler eller gates flyet afgår fra. Terminal- og gateændringer sker ofte og er uden for rejsebureauets kontrol.

4.5. Ordensbestemmelser

Kunden skal rette sig efter de ordensbestemmelser, der gælder for alle pakkerejsens underleverandører som f.eks. hoteller, lufthavne, transportmidler etc.

Kunden skal optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. I grove eller gentagne tilfælde kan en upassende optræden føre til, at kunden af rejsebureauet eller dennes repræsentanter bortvises fra den videre deltagelse i rejsen. I sådanne tilfælde er kunden ansvarlig for egen hjemtransport og udgifter som følge heraf. Kunden er i tilfælde af bortvisning ikke berettiget til at modtage nogen form for tilbagebetaling af pakkerejsens pris.

Såfremt flybilletter er en del af pakkerejsen, skal disse benyttes i den korrekte rækkefølge. Hvis kunden ikke anvender flybilletterne i den korrekte rækkefølge, vil luftfartsselskabet annullere de resterende flystrækninger. Kunden kan derfor ikke kun anvende enkelte strækninger af en flyrejse. F.eks. kan kunden ikke kun benytte sig af en hjemrejse.

4.6. Manglende efterlevelse

Overholder kunden ikke kravene til pas, visa eller vaccinationer, angivelse af korrekt navn på rejsedokumenterne samt gennemgang heraf, reglerne om rettidig fremmøde samt ordensbestemmelserne, kan kunden ikke gøre krav gældende hverken mod rejsebureauet, formidleren eller underleverandøren til pakkerejsen for de følgerikninger, mangler, gener eller tab, som den manglende efterlevelse af kundens generelle pligter medfører.

5. Ændringer af den indgåede aftale

5.1. Overdragelse af pakkerejsen

Som hovedregel kan en rejse ikke overdrages til en anden person på grund af restriktioner fra flyselskaber og andre underleverandører,

Såfremt det skulle være muligt at overdrage rejsen til en anden person opkræver rejsebureauet et gebyr på DKK 1.000,- plus de direkte ekstraomkostninger, der måtte være til underleverandører. Meddelelse om overdragelse skal ske til rejsebureauet senest 45 dage inden rejsens påbegyndelse. Meddelelse efter dette tidspunkt medfører, at kunden mister retten til at overdrage pakkerejsen.

Overdragelse kan alene ske, hvis den person, til hvem pakkerejsen overdrages, opfylder de af rejsebureauet, ved aftalens indgåelse, anførte nødvendige betingelser og krav for gennemførelse af rejsen, herunder pas, visa og sundhedsmæssige krav.

Kunden og den person, til hvem pakkerejsen er overdraget, hæfter solidarisk for betaling af eventuelle restbeløb og omkostninger som følge af overdragelsen.

5.2. Prisændringer

Rejsebureauet kan efter aftalens indgåelse foretage ændringer i den aftalte pris for pakke-rejsen, såfremt der sker ændringer i:

- Transportomkostninger, herunder brændstofpriser
- Skatter og afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser, så som lufthavns-, havne-, landings- eller startafgifter
- Valutakurser, som er anvendt ved beregning af prisen for den pågældende pakkerejse

Beregningen af disse ændringer foretages efter nedenstående regneeksempler:

Aftalt pris	Ændring	Beregning	Ny pris
3000 DKK Heraf brændstoffillæg: 200 DKK	Stigning i brændstoffillæg: 50 DKK	200 DKK + 50 DKK	3050 DKK
3000 DKK Heraf skatter og afgifter: 500 DKK	Stigning i skatter og afgifter: 100 DKK	500 DKK + 100 DKK	3100 DKK
3000 DKK Afregnet til valutakurs 3.00 (3DKK = 1)	Kursændring: 3.0 til 3.1	$(3000 \text{ DKK} / 3.00) * 3.1$	3100 DKK

Rejsebureauet meddeler kunden om prisforhøjelser og prisnedsættelser snarest muligt, efter dette er blevet besluttet. Prisen kan max. forhøjes med 10 % af pakkerejsens pris og senest når restbeløbet forfalder. Hvis forhøjelsen er mere end 10 % af pakkerejsens pris, vil kunden være berettiget til vederlagsfrit at hæve købet.

NB Kunden kan sikre sig mod prisforhøjelser – se under punkt 2.1.

5.3. Kundens ændringer af pakkerejsen

Såfremt kunden ønsker at foretage ændringer i pakkerejsen, skal denne kontakte rejsebureauet hurtigst muligt. Hvis det er muligt for rejsebureauet at ændre pakkerejsen, skal kunden afholde de ekstraudgifter som ændringerne medfører. Rejsebureauet er ikke forpligtet til at foretage ændringer i pakkerejsen.

Såfremt kunden ønsker at foretage ændringer, og dette ikke er muligt, anses ændringen som en afbestilling af pakkerejsen, jf. afsnit 6.2, og en ny bestilling.

5.4. Rejsebureauets ændringer af pakkerejsen

Hvis rejsebureauet må aflyse rejsen eller ikke kan gennemføre rejsen som aftalt, informeres kunden hurtigst muligt herom samt oplyses om dennes rettigheder.

Hvis rejsebureauets ændringer i aftalen er væsentlige, eller hvis rejsen aflyses uden at dette skyldes kundens forhold, har kunden følgende rettigheder:

- kunden kan hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er indbetalt i henhold til aftalen, eller
- kunden kan deltage i en anden pakkerejse efter eget valg, såfremt rejsebureauet uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab kan tilbyde dette

Kunden skal underrette rejsebureauet om sit valg inden rimelig tid efter, at meddelelse om ændringerne er modtaget af kunden. Vælger kunden at deltage i en pakkerejse af højere værdi, skal kunden betale prisforskellen. Har pakkerejsen en ringere værdi end den oprindeligt bestilte, skal rejsebureauet derimod tilbagebetale kunden prisforskellen.

6. Aftalens ophør:

6.1. Fortrydelsesret

For køb af pakkerejser gælder der ingen fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 2, nr. 4.

6.2. Afbestilling af pakkerejsen

Kunden kan afbestille pakkerejsen efter nedenstående standardregler, medmindre rejsebureauet senest ved aftalens indgåelse skriftligt har oplyst:

- at afbestilling på grund af særlige vilkår hos underleverandører ikke kan ske uden at hele eller dele af rejsens pris på forhånd er tabt, eller
- at afbestillingsreglerne for det specifikke produkt afviger fra standardreglerne

Ved afbestilling senest 60 dage før afrejsedagen mister kunden det erlagte depositum (OBS på visse rejser f.eks. med Hurtigruten og krydstogter gælder mere byrdefulde vilkår, som i givet fald vil være anført på ordrebekræftelsen).

Sker afbestilling senere end 60 men mere end 15 dage før afrejsedagen beregnes minimum 50% rejsens pris med mindre andet er anført på bekræftelsen. Ved senere afbestilling er hele rejsen pris tabt.

Afbestillingstidspunktet er det tidspunkt inden for bureauets åbningstid, hvor afbestillingen skriftligt kommer til bureauets kendskab.

6.3. Afbestilling i tilfælde af krigshandlinger mv.

Kunden kan vederlagsfrit afbestille en pakkerejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette, forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige og smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder.

For at kunden kan afbestille vederlagsfrit skal den begivenhed, der berettiger til afbestilling, være fastslået eller dokumenteret på en tilstrækkelig objektiv måde, f.eks. af Udenrigs-ministeriet, sundhedsmyndighederne mv. Se www.um.dk og www.ssi.dk.

Den ansvarsfrie afbestillingsret gælder imidlertid ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte den pågældende begivenhed, eller begivenheden var almindelig kendt. Kan kunden ikke afbestille vederlagsfrit i henhold til ovenstående, gælder de almindelige afbestillingsregler, jf. afsnit 6.2.

For rundrejser gælder, at kunden alene har ret til at afbestille den del af pakkerejsen, der foregår i det frarådede område. Hvis denne del af pakkerejsen udgør en væsentlig del af pakkerejsen, har kunden imidlertid ret til helt at afbestille rejsen.

7. Mangler og reklamation:

Konstateres en mangel efter rejsens begyndelse - undervejs eller på rejsemålet - skal kunden straks efter konstateringen reklamere over manglen til rejsebureauet, eventuelt bureauets repræsentant på rejsemålet eller til den underleverandør, som manglen angår. Hvis rejsebureauets repræsentant eller underleverandør ikke kan eller vil afhjælpe eller ikke efter kundens opfattelse afhjælper tilfredsstillende, skal kunden reklamere direkte over for bureauet.

Kunden skal sikre sig, at reklamationen bliver noteret af rejsebureauets medarbejdere og/eller underleverandører på stedet – f.eks. gennem en notits i en hotelbog eller i anden skriftlig form. Herudover bør kunden sørge for at få udleveret en kvittering for reklamationen.

Undlader kunden at reklamere som beskrevet ovenfor, mistes retten til efterfølgende at påberåbe manglen og rette krav mod bureauet.

8. Begrænsninger i rejsebureauets erstatningsansvar:

Luftfartselskaberne har det direkte ansvar for transportens korrekte gennemførelse efter Warszawa og Montreal konventionerne, EU Forordning 889/2002 og 261/2004 samt Luftfartsloven.

Rejsebureauet begrænser sit ansvar til de på enhver tid gældende beløbsgrænser, der fremgår af Warszawa og Montreal konventionerne (luftbefordring), Athen konventionen og EU forordning 392/2009 (befordring til søs) og COTIF konventionen og EU forordning 1371/2007 (jernbanebefordring). Rejsebureauets erstatningsansvar kan derfor ikke overstige det beløb, som gælder for de transportører, der har det direkte ansvar for befordringen.

Den gældende SDR kurs (XDR) findes på www.nationalbanken.dk SDR = Special Drawing Rights

Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter Warszawa og Montreal konventionerne er sat til:

- Ved passagerers død eller tilskadekomst: 113.100 SDR – såfremt luftfartsselskabet kan godtgøre, at det ikke har handlet uagtsomt eller optrådt ukorrekt, eller såfremt hændelsen skyldes tredjemands uagtsomme eller ukorrekte opførsel
- Ved skader der skyldes forsinkelse af persontransport: 4.694 SDR
- Ved ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage: 1.131 SDR

Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter Athen konventionen og EU Forordning 392/2009 er sat til:

- Ved passagerers død eller tilskadekomst: 250.000 SDR til 400.000 SDR – alt efter tilskadekomstens årsag samt transportørens udviste skyld
- Ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af håndbagage: 2.250 SDR
- Ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af køretøjer, herunder bagage i eller på køretøjet: 12.700 SDR – transportøren er kun ansvarlig for skade forvoldt på grund af fejl fra dennes side
- Ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af anden bagage end håndbagage og køretøjer: 3.375 SDR

Såkalde "værdigenstande" erstattes ikke efter regelsættene.

Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter COTIF konventionen og EU forordning 1371/2007 er sat til:

- Ved passagerers død og tilskadekomst: 175.000 SDR
- Ved tab af eller skade på genstande: 1.400 SDR
- Ved helt eller delvist tab af et køretøj: 8.000 SDR
- Ved skade på genstande efterladt i køretøjet: 1.400 SDR – transportøren er kun ansvarlig for skade forvoldt på grund af fejl fra dennes side

9. Reklamationer efter rejsens afslutning:

Krav om erstatning, forholdsmæssigt afslag i rejsens pris (kompensation) eller ulempe-godtgørelse - som følge af mangler, der er blevet reklameret korrekt over, og som ikke er blevet afhjulpet af rejsebureauet - skal inden 14 dage efter rejsens afslutning fremsættes over for rejsebureauet. I modsat fald mister kunden retten til at gøre krav mod bureauet gældende.

10. Værneting og lovvalg:

Kan enighed om et erstatningskrav og/eller -beløb ikke opnås ved klage til rejsebureauet eller formidleren, kan kunden indbringe klagen for Pakkerejseankenævnet, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte. Rejsebureauet er - som følge af medlemskab af Danmarks Rejsebureau Forening - forpligtet til at opfylde kendelser fra Pakkerejseankenævnet, med mindre foreningens bestyrelse giver dispensation fra dette krav, fordi kendelsen ønskes indbragt for en dansk domstol, jf. foreningens vedtægter.

Alle tvister og uoverensstemmelser der måtte opstå eller udspringe af en given aftales tilblivelse og/eller opfyldelse, og som ikke kan løses mellem parterne alene eller ved Pakkerejseankenævnet, skal henvises til de danske nationale domstole til endelig afgørelse, og vil være underlagt dansk ret.

Værneting/Lovret

Ethvert krav mod Holstebro RejseCenter skal afgøres ved dansk ret. Klager eller søgsmål, der ikke kan afgøres ved Rejseankenævnet, skal afgøres ved Sø - og Handelsretten eller bureauets danske værneting. Holstebro RejseCenter er medlem af Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsegarantifonden (medlemsnr. 1525).