

## **ALMINDELIGE BETINGELSER FOR PAKKEREJSER** gældende for rejser købt fra 1. juli 2018.

Betingelserne regulerer aftaleforholdet mellem Holstebro RejseCenter K/S (i det følgende rejsearrangøren) og rejsende (i det følgende den rejsende), som køber en pakkerejse. Aftalen indgås og gennemføres i overensstemmelse med pakkerejseloven (Lov nr. 1666 af 26/12/2017 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer).

### **1. Aftaleindgåelse:**

#### **1.1 Indgåelsen**

En aftale om køb af en pakkerejse mellem den rejsende og rejsearrangøren er indgået og bindende for begge parter, når tilbud accepteres af den rejsende og depositum er rettidigt modtaget af rejsearrangøren. Det er en forudsætning, at de rejseydelser, der tilsammen vil udgøre en pakkerejse, bliver købt på samme tidspunkt.

Ved bestilling via hjemmesiden:

Tilbuddet accepteres af den rejsende, når denne foretager bestilling på rejsearrangørens hjemmeside. Forinden har den rejsende ved tilkendegivelse i en "klik af"-boks modtaget og accepteret disse almindelige betingelser.

Ved bestilling på mail:

Rejsearrangøren fremsender et skriftligt tilbud til den rejsende samt disse almindelige betingelser. Den rejsende accepterer skriftligt tilbuddet inden den i tilbuddet angivne frist. Såfremt den rejsende ikke accepterer tilbuddet inden denne frist, er rejsearrangøren ikke længere bundet af tilbuddet.

Ved fysisk henvendelse på rejsearrangørens salgssted accepterer den rejsende rejsearrangørens tilbud ved betaling af hele eller en del af pakkerejsens pris. Den rejsende får inden betalingen udleveret disse almindelige betingelser.

Ved bestilling på telefon:

Den rejsende accepterer rejsearrangørens tilbud telefonisk. Rejsearrangøren oplyser - inden den rejsende accepterer - den rejsende om relevante vilkår for aftalen, samt hvor den rejsende kan finde disse almindelige betingelser. De aftalte vilkår samt disse almindelige betingelser fremsendes til den rejsende, efter aftalen er indgået telefonisk.

Med mindre andet er skriftligt aftalt, anses aftalen først for indgået ved den rejsendes rettidige indbetaling af rejstens pris eller et depositum, som angivet i aftalen. Den rejsende har forinden dette tidspunkt modtaget disse almindelige betingelser.

#### **1.2 Rejsedokumenter**

Rejsearrangøren fremsender efter aftalens indgåelse uden unødigt forsinkelse Ordrebekræftelse/ Faktura til den rejsende.

Fremsendelse af rejsedokumenter samt anden korrespondance mellem den rejsende og rejsearrangøren, herunder men ikke begrænset til ændringer i pakkerejsen, foregår på den e-mailadresse, som den rejsende har gjort brug af i forbindelse aftalens indgåelse.

Den rejsende er desuden forpligtet til at opgive de kontaktoplysninger, der er nødvendige for, at rejsearrangøren kan kontakte den rejsende både før og under rejsen.

Hvis den rejsende ikke modtager Ordrebekræftelsen inden 72 timer på e-mail, skal den rejsende straks kontakte rejsearrangøren. Den rejsende skal forinden tjekke spam-filtret.

Den rejsende har pligt til ved modtagelse at gennemgå fremsendt ordrebekræftelse, rejsedokumenter og "praktiske oplysninger" (se hertil afsnit 4.3.) og straks reagere over for rejsearrangøren, 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 alle obligatoriske skatter, afgifter samt alle yderligere gebyrer, omkostninger og eventuelle tillæg relateret til de ydelser, den rejsende har købt hos rejsearrangøren. Udgifter til visa og indrejsetilladelser så som ESTA til USA er IKKE inkluderet i prisen men oplyses med den på bestillingstidspunktet gældende pris, som den rejsende selv skal afregne til den pågældende myndighed.

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 ekstraydelser ud over, hvad der fremgår af aftalen.

Rejsens samlede pris fremgår af den rejsendes Ordrebekræftelse. Hvis der sker ændringer i den konkrete rejse eller i forudsætningerne for denne som følge af forhold hos den rejsende, vil det kunne medføre, at prisen ændres, og yderligere betaling vil kunne blive opkrævet.

## **2.2 Betaling**

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

## **3. Afbestillings- og rejseforsikring**

Rejsearrangøren giver inden aftaleindgåelsen den rejsende oplysninger om muligheden for eller forpligtelsen til at tegne en forsikring, der dækker den rejsendes udgifter ved opsigelsen af aftalen (afbestillingsforsikring) eller udgifterne til hjemtransport mv. i tilfælde af ulykke, sygdom eller død (rejseforsikring) samt vilkårene for disse forsikringer.

Rejsearrangøren modtager provision for salg af forsikringer. Den rejsende kan ved henvendelse til rejsearrangøren få oplyst provisionens størrelse.

Ønsker den rejsende at tegne en afbestillingsforsikring eller en rejseforsikring via rejsearrangøren, skal den rejsende meddele rejsearrangøren dette, inden aftalen er endeligt indgået.

## **4. Den rejsendes generelle pligter:**

### **4.1 Pas, visum og sundhedsmæssige formaliteter (bl.a. vaccinationer)**

Den rejsende 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.

Rejsearrangøren oplyser ved indgåelse af aftalen den rejsende om pas og visumkrav, herunder oplysninger om den forventede anskaffelsestid for at opnå visum. Rejsearrangøren oplyser desuden om eventuelle sundhedsmæssige formaliteter i kraft af vaccinationskrav eller lignende samt øvrige dokumenter og forhold, der er nødvendige for rejsens gennemførelse. For visse lande gælder der særlige regler for ind- og udrejse. Hvis dette er tilfældet, vil det fremgå af aftalen. Den rejsende kan kontakte rejsearrangøren for yderligere information om disse regler.

Flere og flere lande stiller særlige krav for indrejse med børn, f.eks. hvis ikke begge forældre er med på rejsen. Rejsearrangøren oplyser om dette, men det er den rejsendes ansvar at fremskaffe og medbringe de nødvendige dokumenter.

Rejsearrangørens oplysninger om pas og visumkrav til den rejsende tager udgangspunkt i reglerne for danske statsborgere. Har den rejsende ikke dansk pas eller har denne dobbelt statsborgerskab, skal den rejsende gøre rejsearrangøren opmærksom herpå, således at den rejsende kan få den korrekte rådgivning og vejledning, herunder henvisning til de relevante myndigheder. Se i denne sammenhæng blandt andet [www.um.dk](http://www.um.dk) og [www.ssi.dk](http://www.ssi.dk).

### **4.2 Bevægelseshæmmede personer**

Det vil fremgå af rejsearrangørens udbudsmateriale, hvorvidt rejsen generelt er egnet for bevægelseshæmmede personer. Den rejsende kan desuden før aftalens indgåelse anmode rejsearrangøren om at give præcise oplysninger om rejsens egnethed i forhold til den rejsendes behov. Det er forudsætning for en sådan anmodning, at den rejsende giver rejsearrangøren alle nødvendige og relevante oplysninger om den rejsendes behov.

### **4.3 Navne på rejsedokumenter**

Den rejsende er ansvarlig for, at de navne, der fremgår af dennes rejsedokumenter og bookinger, er identiske med det for- og efternavn, der fremgår af den rejsendes pas. Bliver den rejsende opmærksom på uoverensstemmelser mellem rejsedokumenter og pas, skal den rejsende straks meddele dette til rejsearrangøren, som vil forsøge at korrigere fejlen. Beror uoverensstemmelsen på den rejsendes forhold, vil udgifter forbundet hermed afholdes af denne. Hvis ændringer ikke er muligt, kan den rejsende ikke holde rejsearrangøren ansvarlig.

#### 4.4 Rettidigt fremmøde

*I de tilfælde hvor den rejsende ikke kan nå rettidigt frem til den bestilte rejseydelse, skal den rejsende rette henvendelse til den pågældende leverandør og oplyse om det senere fremmøde. Hvis den rejsende ikke opnår en tilfredsstillende løsning med leverandøren, skal den rejsende kontakte rejsearrangøren. Ved den rejsendes manglende henvendelse til henholdsvis leverandøren og/eller rejsearrangøren vil reservationen blive annulleret af leverandøren, og den rejsende vil ikke kunne benytte reservationen eller få betalingen for den refunderet.*

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

Den rejsende 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. Den rejsende er ansvarlig for at gøre opmærksom på sig selv i check in-køen, hvis den rejsende må forudse, at denne ikke kan nå at have afsluttet check in inden for de oplyste tidspunkter.

Den rejsende skal holde sig underrettet om hjemreisetidspunkter ved i god tid inden hjemrejse at orientere sig om, hvorvidt der er blevet foretaget eller annonceret ændringer af det hjemreisetidspunkt, der er angivet i rejsedokumenterne. Meddelelse om sådanne ændringer vil blive oplyst den rejsende individuelt via oplyst mobiltelefon og/eller email af enten rejsearrangøren, repræsentanter for denne eller rejsearrangørens underleverandører.

Den rejsende 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 oversigtskærme og kontakte lufthavnspersonalet ved tvivl om, hvilke terminaler eller gates flyet afgår fra. Terminal- og gateændringer sker ofte og er uden for rejsearrangørens kontrol. Den rejsende kan i sådanne situationer ikke gøre krav gældende overfor rejsearrangøren.

#### 4.5 Ordensbestemmelser

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

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

Rejsearrangøren er ikke ansvarlig overfor offentlig myndighedsudøvelse herunder men ikke begrænset til politiets indgreb/handling over for den rejsende i forbindelse med den rejsendes upassende adfærd. Den rejsende er i sådanne situationer selv ansvarlig for de udgifter, som den rejsende eventuelt vil blive påført, ligesom den rejsende ikke kan gøre krav gældende overfor rejsearrangøren og vil heller ikke være berettiget til tilbagebetaling af pakkerejsens pris.

#### 4.6 Manglende efterlevelse

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

### 5. Ændringer af den indgåede aftale

#### 5.1 Overdragelse af pakkerejsen

Den rejsende kan overdrage rejsen til en anden person mod et gebyr på DKK 1.500,- ud over rejsearrangørens omkostninger til underleverandører. Meddelelse om overdragelse skal gives til rejsearrangøren på et varigt medium senest 7 dage inden rejsens påbegyndelse. Meddelelse efter dette tidspunkt medfører, at den rejsende mister retten til at overdrage pakkerejsen.

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

Adgangen til at overdrage pakkerejsen kan helt eller delvist begrænses af rejsearrangøren, såfremt overdragelsen ikke er mulig som følge af underleverandørens vilkår. Begrænsninger i overdragelsesadgangen vil altid fremgå tydeligt af den rejsendes ordrebekræftelse.

I den forbindelse henledes den rejsendes opmærksomhed på, at langt de fleste flybilletter, der indgår i pakkerejser, **ikke** kan ændres eller refunderes, når de først er bestilt ("non refundable"-billetter).

Det vil fremgå af den rejsendes rejседokumenter, hvis flybilletten eller de øvrige rejseydelser ikke kan ændres eller refunderes. Indeholder pakkerejsen sådanne rejseydelser, vil prisen for de rejseydelser, der er pålagt de nævnte restriktioner, gå tabt, såfremt en rejse ønskes ændret efter bestilling.

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

## 5.2 Prisændringer

Rejsearrangøren kan efter aftalens indgåelse foretage ændringer i den aftalte pris for pakkerejsen, såfremt der sker ændringer i:

- \* prisen for befordring af passagerer som følge af udgifter til brændstof eller andre energikilder,
- \* skatter, afgifter eller gebyrer for pakkerejsens rejseydelser, som er pålagt af en tredjemand, der ikke er direkte involveret i
- \* leveringen af pakkerejsen,
- \* valutakurser, som er af betydning for pakkerejsen.

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	Kursændring: 3.0 til 3.1	$(3000 \text{ DKK} / 3.00) * 3.1$	3100 DKK

Afregnes en del af pakkerejsens pris i anden valuta end DKK, vil dette beløb eller dets andel af den samlede pris fremgå af fakturaen. Udenlandske valutaer, der anvendes til beregning af pakkerejsens pris, vil fremgå af fakturaen, med angivelse af valutabetegnelse, kursen for denne samt den dato for den fastsatte kurs.

Ved ændringer i rejsens pris underretter rejsearrangøren den rejsende om prisforhøjelser og prisnedsættelser. Underretningen skal ske på et varigt medium og senest 20 dage før afrejse. Prisen kan max. forhøjes med 8% af pakkerejsens pris. Hvis forhøjelsen er mere end 8% af pakkerejsens pris, vil den rejsende være berettiget til at hæve aftalen.

Ved prisfald som følge af ændringer i ovenstående forhold har den rejsende ret til en prisnedsættelse, der svarer til det prisfald, som ændringerne medfører. Rejsearrangøren har i den forbindelse ret til at fradrage omkostninger forbundet med tilbagebetalingen til den rejsende.

## 5.3 Den rejsendes ændringer af pakkerejsen

Såfremt den rejsende ønsker at foretage ændringer i pakkerejsen, skal denne kontakte rejsearrangøren hurtigst muligt. Hvis det er muligt for rejsearrangøren at ændre pakkerejsen, skal den rejsende afholde de ekstraudgifter, som ændringerne medfører.

Rejsearrangøren er ikke forpligtet til at foretage ændringer i pakkerejsen.

Såfremt den rejsende ønsker at foretage ændringer, som rejsebureauet ikke kan opfylde i den eksisterende aftale, vil ændringen,

hvis den rejsende fastholder ønsket om at få ændret pakkerejsen, anses som en afbestilling af pakkerejsen, jf. afsnit 6.2, og en ny bestilling.

#### **5.4 Rejsearrangørens ændringer af pakkerejsen**

##### **5.4.1 Uvæsentlige ændringer.**

Rejsearrangøren er inden pakkerejsens påbegyndelse berettiget til ansvarsfrit at foretage uvæsentlige ændringer i pakkerejsen uden den rejsendes samtykke. Den rejsende er forpligtet til at acceptere sådanne ændringer, hvis rejsearrangøren inden pakkerejsens påbegyndelse og uden unødigt forsinkelse klart og tydeligt oplyser den rejsende om de pågældende ændringer.

##### **5.4.2 Andre ændringer.**

Hvis rejsearrangøren inden pakkerejsens påbegyndelse enten;

\* foretager væsentlige ændringer i pakkerejsen, eller ikke kan levere bestemte ydelser, som den rejsende har anmodet og som rejsearrangøren har accepteret at levere,

\* eller hæver prisen på rejsen med mere end 8% har den rejsende følgende rettigheder:

\* den rejsende kan hæve aftalen og få refunderet de beløb, der er indbetalt i henhold til rejsen,

\* eller hvis rejsearrangøren tilbyder det, kan den rejsende deltage i en erstatningsrejse.

Rejsearrangøren er forpligtet til uden unødigt forsinkelse at rette henvendelse til den rejsende og oplyse om de væsentlige ændringer, samt hvilken eventuel betydning de måtte have for pakkerejsens pris.

Rejsearrangøren fastsætter i sin henvendelse en rimelig frist for, hvornår den rejsendes skal informere om sin beslutning, og oplyser desuden om, at konsekvensen af ikke at overholde denne frist indebærer, at den rejsende anses for at have accepteret ændringer omfattet af 5.4.2.

Den rejsende kan i visse situationer have ret til erstatning, hvis der er lidt et økonomisk tab som følge af ovenstående væsentlige ændringer, medmindre årsagen hertil beror på uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder

#### **6. Aftalens ophør:**

##### **6.1 Fortrydelsesret**

For køb af pakkerejser gælder der ingen fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1 samt § 7 stk. 2 nr. 5, der undtager personbefordring fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde.

##### **6.2. Afbestilling af pakkerejsen**

###### **6.2.1 Normale afbestillingsvilkår**

Den rejsende kan afbestille pakkerejsen inden pakkerejsens begyndelse efter nedenstående standardiserede afbestillingsvilkår, medmindre rejsearrangøren inden aftalens indgåelse skriftligt har oplyst, at afbestilling vil ske efter en individuel beregning af afbestillingsgebyret, svarende til pakkerejsens pris med fradrag af sparede omkostninger og eventuelle indtægter fra salg af de afbestilte rejseudlån.

\* Ved afbestilling senest 61 dage før afrejsedagen mistes det indbetalte depositum.

\* Sker afbestilling senere end 61 dage før afrejsedagen og senest 15 dage før det i rejsedokumenterne anførte afgangstidspunkt, har rejsearrangøren ret til at beregne sig minimum 50% af rejsens totale pris. Beløbet kan dog udgøre helt op til 100% af rejsens pris afhængigt af underleverandørers betingelser.

\* Sker afbestilling senere end 15 dage før afrejsen, har rejsearrangøren ret til at beregne sig den totale pris for rejsen i afbestillingsgebyr.

Afbestilling skal ske skriftligt. Tidspunktet for afbestillingen beregnes som første arbejdsdag efter rejsearrangørens modtagelse af afbestillingen.

Den rejsende kan på anmodning få en begrundelse for afbestillingsgebyrets størrelse.

#### **6.2.2 Afbestilling i tilfælde af krigshandlinger mv.**

en rejsende kan uden at betale gebyr afbestille en pakkerejse inden pakkerejsens 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.

For at den rejsende kan afbestille uden at betale gebyr skal de pågældende uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder ud fra en objektiv vurdering gøre det umuligt at rejse sikkert til destinationen f.eks. på baggrund af vejledning eller udtalelser fra Udenrigsministeriet, sundhedsmyndighederne mv. Se [www.um.dk](http://www.um.dk) og [www.ssi.dk](http://www.ssi.dk).

Den rejsende har i tilfælde af gebyrfri afbestilling ret til fuld refundering af rejsens pris, men har ikke ret til yderligere kompensation fra rejsearrangøren.

Den gebyrfrie afbestillingsret gælder imidlertid ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte eller burde kende den pågældende begivenhed, eller begivenheden i øvrigt var almindelig kendt

Kan den rejsende ikke afbestille gebyrfrit i henhold til ovenstående, gælder de almindelige afbestillingsregler, jf. afsnit 6.2.

For rundrejser gælder, at den rejsende 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 den rejsende imidlertid ret til helt at afbestille rejsen.

#### **6.2.3 Tidspunkt for tilbagebetaling og beregning af afbestillingsgebyr.**

Tilbagebetaling af beløb efter pkt. 6.2.1 og 6.2.2 skal ske senest 14 dage efter den rejsendes afbestilling af pakkerejsen, hvorfor beregning af gebyret ved individuel afbestilling ligeledes senest beregnes på dette tidspunkt i forhold til muligheden for gensalg af de afbestilte rejseudbud.

### **6.3 Rejsearrangørens opsigelse**

#### **6.3.1 Opsigelse på grund af manglende tilslutning**

Såfremt rejsens gennemførelse betinges af en bestemt minimumstilslutning, vil dette fremgå af rejsearrangørens udbudsmateriale eller andet sted i aftalegrundlaget. Det vil samtidig fremgå, hvor mange antal deltagere, der minimum skal være eller en mindste belægningsprocent, 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 rejsearrangøren ansvarsfrit opsiges aftalen om pakkerejsen. Rejsearrangøren underretter den rejsende om opsigelsen af aftalen inden den i aftalen anførte frist, dog ikke senere end

- \* 20 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er over seks dage,
- \* 7 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er mellem to og seks dage, eller
- \* 48 timer inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er under to dage.

#### **6.3.2 Opsigelse på grund uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder**

Rejsearrangøren kan desuden ansvarsfrit opsiges 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.

Den rejsende får i ovenstående opsigelsessituationer de til rejsen indbetalte beløb refunderet senest 14 dage efter opsigelsen, og den rejsende vil ikke have krav på erstatning.

### **7. Mangler og reklamation:**

Konstateres en mangel efter rejsens begyndelse - undervejs eller på rejsemålet - skal den rejsende straks efter konstateringen reklamere over manglen til den underleverandør, som manglen angår, rejsearrangørens repræsentant på rejsemålet eller til rejsearrangøren.

Hvis rejsearrangørens repræsentant eller underleverandør ikke kan eller vil afhjælpe eller ikke efter den rejsendes opfattelse afhjælper tilfredsstillende, skal den rejsende reklamere direkte over for arrangøren.

For at undgå forsinkelse skal rejsearrangøren kontaktes på telefon (+45) 2960 4311. Telefonen er bemandet 24 timer i døgnet alle årets dage.

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

Undlader den rejsende at reklamere som beskrevet ovenfor, vil det have konsekvenser for den rejsendes ret til efterfølgende at påberåbe manglen og for opnåelsen af kompensation.

#### **8. Begrænsninger i rejsearrangørens erstatningsansvar:**

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

Rejsearrangøren 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). Rejsearrangørens 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](http://www.nationalbanken.dk)

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

Hvis ansvaret for transportøren ikke er begrænset i anden EU-lovgivning eller internationale konventioner, begrænser rejsearrangøren sit ansvar til tre gange pakkerejsens samlede pris.

#### **9. Fremsættelse af krav efter rejsens afslutning:**

Krav om erstatning og/eller forholdsmæssigt afslag i rejsens pris - som følge af mangler, der er blevet reklameret korrekt over, og som ikke er blevet afhjulpet af rejsearrangøren - skal inden rimelig tid efter rejsens afslutning fremsættes over for rejsearrangøren. I modsat fald mister den rejsende retten til at gøre krav mod rejsearrangøren gældende.

Den rejsende kan klage til [ferie@holrc.dk](mailto:ferie@holrc.dk) med attention til den medarbejder, der har solgt rejsen.

#### **10. Adgang til modregning ved udbetaling af erstatning og/eller kompensation**

Den rejsende skal ved fremsendelsen af sin reklamation til rejsearrangøren oplyse, om den rejsende også har søgt om erstatning eller kompensation fra transportøren på grundlag af EU-forordninger om passagerrettigheder og erstatningsansvar ved passagertransport og efter de internationale konventioner, der også regulerer dette forhold.

Såfremt den rejsende har modtaget erstatning og/eller kompensation fra transportøren, har rejsearrangøren ret til at modregne erstatning og/eller kompensation efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer i den erstatning og/eller kompensation, som den rejsende har modtaget fra transportøren.

#### **11. Værneting og lovvalg:**

Kan enighed om et erstatningskrav og/eller –beløb mv. ikke opnås ved klage til rejsearrangøren eller formidleren, kan den rejsende indbringe klagen for Pakkerejse- Ankenævnet, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte.

Pakkerejse- ankenævnets hjemmeside er [www.pakkerejseankenævnet.dk](http://www.pakkerejseankenævnet.dk).

Klager til Pakkerejse-Ankenævnet kan også indgives via den europæiske platform for online tvistløsning på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Rejsearrangørens e-mail adresse er til brug herfor [rejsebureau@rejsebureau.dk](mailto:rejsebureau@rejsebureau.dk).

Rejsearrangøren er - som følge af medlemskab af Danmarks Rejsebureau Forening - forpligtet til at opfylde kendelser fra Pakkerejse-Ankenævnet, medmindre 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 Pakkerejse-Ankenævnet, skal, hvis parterne ønsker at indbringe sagen, anlægges ved de danske nationale domstole til endelig afgørelse, og vil være underlagt dansk ret, medmindre andet følger af Rfor. 1215/2012 samt Rom-konventionen af 1980.

#### **12. Garanti i Rejsegarantifonden**

Rejsearrangøren har i tilfælde af dennes konkurs stillet garanti for refusion af den rejsendes betalinger hos:

Rejsegarantifonden, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte.