

Gældende for rundrejser med dansk rejseleder

BESTILLING OG BETALING

Efter bestilling fremsender Risskov Rejser (herefter **RR**) ordrebekræftelse med indbetalingsoplysninger på depositum og restbeløb. Depositum udgør 20% af rejsens pris pr. pers. - dog min. kr. 2.500 pr. person samt eventuel afbestillingsforsikring. Depositum skal indbetales til **RR** senest 5 dage efter modtagelse af ordrebekræftelse. Ved indbetaling af depositum til **RR** accepterer kunden at være i besiddelse af ordrebekræftelse samt rejseplan og turbeskrivelse fra **RR** og at have accepteret de gældende vilkår for rejsens afvikling. Rejsen er herefter bindende for både kunde og **RR**. Rejsens pris omfatter de i programmet/på ordrebekræftelsen nævnte ydelser. På ordrebekræftelsen opkræves et administrationsgebyr på Kr. 125 pr. person, som inkluderer bidrag til Rejsegarantifonden og udvidet ansvarsforsikring.

Restbeløb skal indbetales senest 60 dage før afrejse. Såfremt betalingsbetingelserne ikke overholdes, kan **RR** annullere rejsen og har ret til betaling af det beløb, som mistes efter reglerne om afbestilling

Det er vigtigt, at navnene på alle deltagere oplyses nøjagtigt, som anført i passet. **RR** påtager sig intet ansvar for problemer og meromkostninger som følge af ukorrekt opgivne navne.

OVERDRAGELSE

Overdragelse af rejsen til en anden person betragtes som en afbestilling og en ny bestilling. Se afsnittet om afbestilling.

SÆRLIGE YDELSER

Rejsedeltageren har kun ret til særlige ydelser, såfremt dette fremgår af ordrebekræftelsen. Alle særlige aftaler mellem **RR** og rejsedeltageren skal være skriftlige for at være gyldige. Det er rejsedeltagerens ansvar at kontrollere at evt. specifikke aftaler er angivet på den tilsendte ordrebekræftelse.

INDKVARTERING/HOTELSTANDARD

På visse hoteller kan der forekomme uensartede værelser, hvilket ikke berettiger til refusion. Enkeltværelser kan være mindre og uensartede, hvilket ikke berettiger til kompensation. Ekstra opredning kan i visse tilfælde arrangeres, men vil ofte være i form af en felt seng/sovesofa. **RR** forbeholder sig ret til at flytte gæster til et andet hotel af samme standard. Hotellerne rangeres og tildes stjerner efter lokal lovgivning og bestemmelser, så standarden og kvaliteten kan i visse lande variere og kan ikke sammenlignes med danske forhold.

AFBESTILLING

Ved afbestilling mere end 60 dage før afrejse er depositum tabt. Ved afbestilling senere end 60 dage før afrejse mistes hele rejsens pris. Vi anbefaler at tegne en afbestillingsforsikring, som dækker afbestilling i tilfælde af akut opstået lægedokumenteret sygdom, dødsfald eller ulykkestilfælde hos rejsedeltageren selv eller nærmeste familie. Der henvises til Europæiske Rejseforsikrings forsikringsbetingelser. Afbestillingsforsikringen skal bestilles samtidig med rejsen og betales samtidig med depositum. Beløbet kan ikke kræves tilbagebetalt.

For køb af pakkerejser gælder der ingen fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1.

REJSEFORSIKRING

Det er vigtigt at have en god rejseforsikring med på rejsen. **RR** samarbejder med Europæiske Rejseforsikring, der tilbyder meget fordelagtige forsikringsprodukter. Vores rejsekonsulenter rådgiver og sørger for, at du får den rigtige forsikring.

ÆNDRINGER

Såfremt rejsedeltageren ønsker at foretage ændringer af rejsemål el. rejsedato indtil 60 dage før afrejse opkræves et ændringsgebyr på min. kr. 1000 pr. person. Er der mindre end 60 dage til afrejse betragtes disse ændringer som en afbestilling og en ny bestilling. Ønskes specialfaktura, omfakturering eller genudskrivning af ordrebekræftelse opkræves et gebyr på kr. 250. Ved genudskrivning af rejseplaner og andre dokumenter opkræves kr. 250. Gebyr for genudskrivning af flybilletter kan variere, så kontakt venligst **RR** for yderligere information.

UDEBLIVELSE

Såfremt rejsedeltageren udebliver fra rejsen eller dele heraf refunderes intet. Det betyder, at ubrugte eller delvist brugte billetter og andre ydelser ikke refunderes. Dette gælder også såfremt udeblivelsen skyldes manglende eller ugyldigt pas, viseringer, vaccinationer eller andre nødvendige rejsedokumenter.

SYGDOM, UHELD OG ANDEN HINDRING PÅ REJSEN

Hvis en rejsedeltager bliver syg eller kommer til skade på en rejse, er han/hun forpligtet til at afholde alle udgifter, der er en følge af sygdommen, herunder læge og medicin, hospitalsregninger, befording, hjemrejse mv. Rejsens program fortsættes uændret, og den uheldsramte kan ikke forlange, at rejsens program ændres/forsinkes.

AFLYSNINGER OG ÆNDRINGER FØR AFREJSE

Aflysning af en rejse kan finde sted, hvis tvingende forhold efter **RRs** skøn gør det nødvendigt, eks. pga. utilstrækkelig tilslutning. Normalt sker aflysning med min. 14 dages varsel, således at der er mulighed for at disponere til anden side.

Hvis **RRs** 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 **RR** 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.

PROGRAMÆNDRINGER

RR forbeholder sig ret til programændringer, f.eks. ændring af rejserute, teknisk uheld undervejs, inden rejseleder eller ændring af hotel af samme standard, hvis der skulle opstå begivenheder, som **RR** ingen indflydelse har på. **RR** påtager sig intet ansvar for følgerne af forsinkelser, der medfører forlænget ophold. **RR** vil så vidt muligt være behjælpelig med

at afhjælpe skaden (tilkalde taxa, ændre køerute, finde indkvartering, ringe hjem) alle udgifter i sådanne tilfælde påhviler den rejsende. Der tilkommer ikke kunden ret til forholdsmeæssigt afslag, erstatning eller godtgørelse, hvis de konstaterede mangler før afrejse beror på kundens egne forhold, udefra kommende omstændigheder, force majeure eller lignende forhold. **RR** påtager sig intet ansvar for ændringer, forsinkelser osv., der er en følge af trafikuheld, trafikale forstyrrelser, dårligt vejr eller andre forhold, som bureauet ingen indflydelse har på. De herved evt. opståede merudgifter påhviler den rejsende.

REJSEDELTAGERENS FORPLIGTELSE

Rejsedeltageren er forpligtet til:

- at sørge for gyldigt pas og de for rejsens gennemførelse nødvendige visa og vaccinationer.
- at sikre at alle opgivne navne på ordrebekræftelsen og på alle billetter stemmer overens med passet. Kunstnernavne og mellemnavne må ikke benyttes som efternavne. Såfremt der er uoverensstemmelse mellem navnene i pas og billetter, kan afrejse nægtes uden ansvar for flyselskab og arrangør. Afvisningen vil blive betragtet som afbestilling fra kundens side med deraf følgende afbestillingsgebyrer til følge.
- at rette sig efter de anvisninger der gives af rejseledere, chauffører, flypersonale og andre som har med rejsens gennemførelse at gøre, herunder at møde rettidigt ved rejsens start og ved udflugter m.v.
- at overholde de af arrangøren angivne regler for evt. genbekræftelse af rutefly strækninger.
- at rette sig efter gældende toldregler.
- at optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. Tilslidesætter en rejsedeltager i væsentlig grad disse forpligtelser, forbeholder bureauet sig ret til at udelukke vedkommende fra rejsen. I sådanne tilfælde kan der ikke rejses noget krav mod bureauet eller flyselskabet.
- at være selvhjulpne på rejsen og kan tage vare på sig selv og sin bagage. Det forudsættes, at rejsedeltageren er almindeligt godt gående og kan klare udflugter mv. ved egen hjælp. Er rejsedeltageren i tvivl om egen formåen i forhold til turens sværhedsgrad, så kontakt vores rejsekonsulenter.
- at opgive de kontaktoplysninger, der er nødvendige for, at **RR** kontakte jer både før og under rejsen
- at reagere hvis rejsedokumenter ikke er modtaget inden 7 dage inden afrejse

PAS, VISUM OG VACCINATION

Husk altid gyldigt pas uanset hvor rejsen går hen. Vi gør opmærksom på, at et dansk fremmedpas ikke betragtes som et almindeligt pas, og kontakt rejsemålets ambassade i god tid for eventuelle særlige visumbestemmelser. Det kræves i nogle lande, at passet ved indrejsen er gyldigt i 6 måneder efter hjemkomst. Udenlandske statsborgere bør inden bestilling af rejsen undersøge evt. visum- og paskrav, da **RRs** oplysninger alene gælder for personer med dansk pas. Se mere info på www.um.dk. Man er selv forpligtet til at kontrollere, om vaccinationer blot anbefales eller er obligatoriske. Det kan gøres hos egen læge eller hos Rejseklubben på www.rejseklubben.dk eller 39 63 01 15.

Gældende for rundrejser med dansk rejseleder

MANGLENDE EFTERLEVELSE

Overholdes kravene ikke til pas, visa eller vaccinationer, angivelse af korrekt navn på rejsedokumenter samt gennemgang af kundens ansvar, kan kunden ikke gøre krav gældende hverken mod **RR**, formidleren eller underleverandøren til pakkerejsen for de følgerikninger, mangler, gener eller tab, som den manglende efterlevelse af kundens generelle pligter medfører.

BORTKOMMEN ELLER BESKADIGET BAGAGE

Er bagagen beskadiget, eller dukker den ikke op ved ankomsten til rejsemålet eller ved hjemkomsten, skal dette anmeldes til flyselskabet på stedet. Herefter foretages en PIR (Property Irregularity Report), som bruges i forbindelse med en eventuel international eftersøgning af bagagen eller som dokumentation for skadens omfang i forbindelse med en forsikrings sag. Bemærk, at det er den rejsendes eget ansvar, at en sådan rapport bliver udfærdiget.

TILSLUTNINGSFLY OG TOG

RR står ikke til ansvar og dækker dermed ingen udgifter, hvis den rejsende ikke når frem til seneste mødetidspunkt i lufthavnen - heller ikke hvis det skyldes forsinkelser på tilslutningsfly eller tog fra hjemmeadressen til lufthavnen.

BEGRÆNSNINGER I REJSEBUREAUETS ERSTATNINGSANSVAR:

Luftfartsselskaberne 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

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

Såkaldte "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

AFBESTILLING I TILFÆLDE AF KRIGSHANDLINGER MV.

Pakkerejsen kan vederlagsfrit afbestilles, 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 pakkerejsen kan afbestilles vederlagsfrit skal den begivenhed, der berettiger til afbestilling, være fastslået eller dokumenteret på en tilstrækkelig objektiv måde, f.eks. af Udenrigsministeriet, 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.

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.

REKLAMATIONER

Klager over mangler ved rejsen skal meddeles os straks efter, at manglen er konstateret, således

at **RR**, rejseleder og evt. samarbejdspartnere har mulighed for straks at afhjælpe manglen. Krav angående mangler, som ikke har kunnet afhjælpes på stedet, skal være **RR** skriftligt i hænde hurtigst muligt efter rejsens afslutning med bevis for reklamationen. Kan reklamationen ikke løses til kundens tilfredshed, kan klagen indbringes for Rejseankenævnet.

REJSEGARANTIFOND OG ANSVARSFORSIKRING

RR er registreret i dansk Rejsegarantifond (nr. 783) og har tegnet en udvidet ansvarsforsikring hos Europæiske Rejseforsikring. Rejsegarantifondens adresse: Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte

LOVVALG OG VÆRNETING

Kan enighed om et erstatningskrav og/eller -beløb mv. ikke opnås ved klage til **RR** eller formidleren, kan kunden indbringe klagen for Pakkerejse-Ankenævnet, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte. Nævnets hjemmeside er www.pakkerejseankenævnet.dk. Klager til Pakkerejse-Ankenævnet kan også indgives via den europæiske platform for online tvistløsning på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. **RRs** e-mail adresse til brug herfor er verden@risskov.com. Rejsebureauet er - som følge af medlemsskab 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, hvis parterne ønsker at indbringe sagen, anlægges ved de danske nationale domstole til endelig afgørelse, og vil være underlagt dansk ret.

VI TAGER FORBEHOLD FOR TRYKFEJL.

Standardoplysningsskema (Del A)

For aftaler om pakkerejser, hvor anvendelsen af hyperlinks er muligt.

Den kombination af rejseydelser, du tilbydes, er en pakkerejse, jf. direktiv (EU) 2015/2302.

Du er derfor omfattet af alle EU-rettighe-der for pakkerejser. Risskov Rejser A/S er fuldt ansvarlig for den korrekte levering af den samlede pakkerejse.

Risskov Rejser A/S 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.

Flere oplysninger om centrale rettigheder efter direktiv (EU) 2015/2302 [gives i form af et hyperlink].

Ved at klikke på hyperlinket modtager den rejsende følgende oplysninger:

Centrale rettigheder efter direktiv (EU) 2015/2302

Rejsende vil modtage alle vigtige oplysninger om pakkerejsen, inden aftalen om pakkerejsen indgås.

Der er altid mindst én erhvervsdrivende, som er ansvarlig for den korrekte levering af alle de rejseydelser, der er inkluderet i aftalen.

Rejsende får udleveret et nødtelefonnummer eller oplysninger om et kontaktpunkt, hvor de kan komme i kontakt med rejsearrangøren eller rejsebureauet.

Rejsende kan overføre pakkerejsen til en anden person, med rimeligt varsel og eventuelt mod betaling af yderligere omkostninger.

Pakkerejsens pris kan kun øges, hvis særlige omkostninger stiger (f.eks. brændstofpriser), og hvis det udtrykkeligt er fastsat i aftalen, og under ingen omstændigheder senere end 20 dage inden pakkerejsens begyndelse. Hvis prisstigningen overstiger 8 % af pakkerejsens pris, kan den rejsende opsige aftalen. Hvis rejsearrangøren forbeholder sig ret til en prisstigning, har den rejsende ret til en prisnedsættelse, hvis de relevante omkostninger falder.

Rejsende kan opsige aftalen uden betaling af et opsigelsesgebyr og få fuld refusion af alle betalinger, hvis nogen af pakkerejsens væsentlige elementer, bortset fra prisen, ændres væsentligt. Hvis den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for pakkerejsen, aflyser pakkerejsen inden pakkerejsens begyndelse, har de rejsende efter omstændighederne ret til refusion og erstatning.

Rejsende kan opsige aftalen uden betaling af et opsigelsesgebyr inden pakkerejsens begyndelse i tilfælde af ekstraordinære omstændigheder, f.eks. hvis der er alvorlige sikkerhedsproblemer på destinationen, som sandsynligvis kan påvirke pakkerejsen.

Rejsende kan endvidere til enhver tid inden pakkerejsens begyndelse opsige aftalen mod betaling af et passende og begrundet opsigelsesgebyr.

Hvis væsentlige elementer af pakkerejsen efter pakkerejsens begyndelse ikke kan leveres som aftalt, skal der tilbydes den rejsende passende alternative arrangementer uden yderligere udgifter. Rejsende kan opsige aftalen uden betaling af opsigelsesgebyr, hvis tjenesteydelser ikke udføres i overensstemmelse med aftalen, og dette væsentligt berører leveringen af pakkerejsen, og rejsearrangøren undlader at afhjælpe problemet.

Rejsende har også ret til en prisnedsættelse og/eller erstatning, hvis rejseydelserne ikke leveres eller leveres mangelfuldt. Rejsearrangøren skal yde bistand, hvis den rejsende er i vanskeligheder.

Hvis rejsearrangøren eller i nogle medlemsstater formidleren går konkurs eller bliver insolvent, refunderes betalingerne.

Hvis rejsearrangøren eller i givet fald formidleren går konkurs eller bliver insolvent efter pakkerejsens begyndelse, og hvis pakkerejsen omfatter befordring, er de rejsendes hjemtransport sikret. Risskov Rejser A/S har oprettet beskyttelse mod konkurs eller insolvens hos Rejsegarantifonden, reg. Nr. 783. Rejsende kan henvende sig til Rejsegarantifonden, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte, tlf. +45 8783333, e-mail info@rejsegarantifonden.dk, hvis de nægtes ydelser som følge af Risskov Rejser A/S's konkurs eller insolvens.

Direktiv (EU) 2015/2302 som gennemført i national ret: www.retsinformation.dk.

