

Gældende for individuelle rejser

BESTILLING

Bestilling kan ske telefonisk, skriftligt eller ved personlig henvendelse til Risskov Rejser A/S (herefter **RR**) og er bindende for begge parter, når depositum/rejsens pris er betalt. Ved betaling af depositum/rejsens pris bekræfter kunden at have accepteret de oplyste vilkår for rejsen samt **RRs** rejsebestemmelser. Rejsens pris omfatter de i programmet/på fakturaen nævnte ydelser. På fakturaen opkræves et administrationsgebyr på kr. 125 pr. person, som også inkluderer bidrag til Rejsegarantifonden og udvidet ansvarsforsikring.

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

DEPOSITUM

Ved bestilling opkræves et depositum svarende til 40% af rejsens samlede pris. For visse rejsearrangementer gælder skærpede regler, som vil blive oplyst ved bestillingen. Betales depositum ikke rettidigt, er **RR** berettiget til at hæve aftalen. Afbestillingsforsikring, der dækker i forbindelse med akut opstået lægedokumenteret sygdom, skal indbetales sammen med depositum.

RESTBETALING

Restbeløbet skal betales senest 60 dage før afrejse. For visse rejsearrangementer gælder skærpede regler, som vil blive oplyst ved bestillingen. Ved bestilling senere end 60 dage før afrejse forfalder hele beløbet til betaling på bestillingstidspunktet. Såfremt betalingsbetingelserne ikke overholdes, kan **RR** annullere rejsen og har ret til betaling af det beløb, som mistes efter reglerne om afbestilling.

OVERDRAGELSE

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

AFBESTILLING

Ved afbestilling mere end 60 dage før afrejse er depositum tabt plus evt. gebyr fra vores samarbejdspartnere. Ved afbestilling senere end 60 dage før afrejse har den rejsende ikke krav på godtgørelse, da aftaler vedr. hotelreservationer, leje af bil, motorhome, kørsel, krydstogter, udflugter m.v. har restriktive bestemmelser. Det samme gælder for flybilletter, som skal betales og udstedes på bestillingstidspunktet, hvorefter de ikke kan ændres eller refunderes.

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

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 Gouda Rejseforsikrings forsikringsbetingelser. Afbestillingsforsikringen skal bestilles samtidig med rejsen og betales samtidig med depositum. Beløbet kan ikke kræves tilbagebetalt.

REJSEFORSIKRING

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

ÆNDRINGER

Ved ændringer af bekræftede reservationer om muligt opkræves et gebyr på kr. 750 pr. ændring plus evt. gebyr til leverandøren. Visse flybilletter og arrangementer kan ikke ændres og betragtes som afbestilling og ny bestilling.

REFUNDERING AF UBE NYTTEDE YDELSER

Refundering af ubenyttede ydelser kan normalt ikke finde sted. I tilfælde af refundering opkræves et gebyr på kr. 500 pr. ydelse.

REJSEPLAN, CHECK-IN TIDER M.V.

De anførte tidspunkter i rejseplanen er lokaltider. Der kan ske ændringer i fartplanerne efter bestillingstidspunktet, og det er derfor vigtigt, at afgangstiderne i de fremsendte billetter m.v. kontrolleres nøje. Såfremt der er uoverensstemmelser mellem billetter og rejseplan, så kontakt os venligst omgående. Normalt skal check-in i lufthavnen være foretaget senest to timer før afrejse, og vi anbefaler, at man møder op i lufthavnen i god tid. Enkelte selskaber kræver tidligere check-in, hvilket vil fremgå af rejseplanen.

AFLYSNINGER OG ÆNDRINGER FØR AFREJSE

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

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 (dog ikke afbestillingsforsikring), 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.

SPECIELLE ØNSKER

Specielle ønsker fra kunden forsøges imødekommet i videst muligt omfang. **RR** kan dog i intet tilfælde garantere opfyldelsen af sådanne specielle ønsker og kan ej heller gøres ansvarlig for manglende opfyldelse af disse.

DEN REJSENDENES FORPLIGTELSE

Den rejsende er forpligtet til:

- at sørge for gyldigt pas og de for rejsens gennemførelse nødvendige visa og vaccinationer – herunder også eventuelle krav om fremvisning af vaccinepas eller lign. ved indrejse.
- at reagere hvis rejsedokumenter ikke er modtaget inden 7 dage inden afrejse
- at kontrollere at alle navne i billetter og øvrige rejse dokumenter stemmer overens med passet.
- at møde rettidigt på de i rejseplanen eller ved anden tydelig anvisning oplyste steder og tidspunkter for ud- og hjemrejsen og i øvrigt rette sig efter ordensbestemmelser, som gælder for hoteller, transportmidler osv.

- at optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. I grove tilfælde kan det føre til, at den rejsende af arrangøren eller dennes repræsentant bortvises fra den videre deltagelse.
- at overholde de af arrangøren angivne regler for genbekræftelse af ruteflyvninger, der indgår i individuelle rejser og pakkerejser uden rejselederassistance. Undladelse af bekræftelse (reconfirmation) betyder, at de i transporten deltagende luftfartsselskaber har ret til at disponere over pladsen til anden side. Kunden kan i sådanne tilfælde ikke gøre krav mod hverken arrangør, formidler eller luftfartsselskab for de følgevirkninger, den manglende overholdelse af genbekræftelsen medfører. Det vil fremgå af rejseplanen, om genbekræftelse er påkrævet.
- at holde sig underrettet om hjemrejsetidspunkter i tilfælde af, at man har booket en rundrejse på egen hånd eller af andre grunde har fjernet sig fra sin rejsegruppe.
- at opgive de kontaktoplysninger, der er nødvendige for, at **RR** kontakte jer både før og under rejsen

PAS, VISUM OG VACCINATION

Husk altid at medbringe gyldigt pas uanset hvor rejsen går hen. Det kræves ved indrejse i nogle lande, at passet ved indrejsen er gyldigt i 6 måneder efter hjemkomst, og sørg for, at passet er ubeskadiget og har tomme sider til evt. stempler. Den rejsende er selv forpligtet til at sørge for gyldigt pas og evt. visum, og vi gør opmærksom på, at der kan forekomme krav om fremvisning af vaccinepas eller lign. ved indrejse. **RR** oplyser ved indgåelse af aftalen den rejsende om pas- og visumkrav. Udenlandske statsborgere bør før 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. Den rejsende er selv forpligtet til at kontrollere, om vaccinationer blot anbefales eller er obligatoriske. Kontakt derfor egen læge, Danske Lægers Vaccinations Service på www.sikkerrejse.dk eller Statens Seruminstitut på www.ssi.dk for at få rådgivning om, hvad der anbefales eller er gældende i forbindelse med din rejse. Som grundregel bør du sikre dig, at du har en gyldig vaccination mod difteri, stivkrampe og hepatitis A.

MANGLENDE EFTERLEVELSE

Overholdes de i rejsebestemmelserne nævnte forpligtelser ikke til pas, visa, vaccinationer, evt. fremvisning af vaccinepas, angivelse af korrekt navn på rejsedokumenter mv., kan den rejsende ikke gøre krav gældende hverken mod **RR**, formidleren eller underleverandøren til pakkerejsen for de følgevirkninger, mangler, gener eller tab, som den manglende efterlevelse af den rejsendes forpligtelser medfører

ARRANGØRENS ANSVAR

RR optræder som agent for de benyttede flyselskaber, hoteller, biludlejningsfirmaer samt øvrige samarbejdspartnere. **RR** er i henhold til Lov om Pakkerejser ansvarlig for at gennemføre rejsen i henhold til aftalebekræftelsen. **RRs** ansvar for mangler samt person- og tingsskade er begrænset til de erstatningsbeløb, der er fastsat i internationale konventioner, som gælder for de tjenesteydere, der kan lastes for den mangelfulde del af pakkerejsen, og kan aldrig blive højere end vores underleverandørers ansvar. Ved internationale fly- og søtransporter er dette ansvar begrænset til det beløb, der følger af Warszawa-konventionen/Montreal-konventionen m.fl. **RR** påtager sig intet ansvar for mangler, tab og

Gældende for individuelle rejser

ændringer, som følge af aftalebrud, strejker, vejrlig eller andre force majeure lignende forhold, som **RR** er uden indflydelse på, og som **RR** ved aftalens indgåelse ikke har haft mulighed for at forudse, afbøde eller afværge

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.

RR 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

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

AFBESTILLING I TILFÆLDE AF KRIGSHANDLINGER MV.

Pakkerejsen kan vederlagsfrit afbestilles, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsmålet 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.

REKLAMATION

Klager over mangler ved rejsen skal meddeles os straks efter, at manglen er konstateret, således at **RR** 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 Gouda 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@risskovrejser.dk

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.

REGLER FOR INDFØRSEL AF FRØ, PLANTER OG PLANTEPRODUKTER FRA LANDE UDEN FOR EU

Reglerne om indførsel af frø, planter og planteprodukter fra lande uden for EU følger af Plantesundhedsforordningen, som trådte i kraft 14. december 2019. Reglerne medfører, at det ikke er tilladt at indføre planter, frø, frugt og andre planteprodukter herunder snitblomster fra rejser i lande uden for EU, uden at disse følges af et officielt plantesundhedscertifikat.

Reglerne gælder for rejsende, som medbringer planter og planteprodukter i bagagen eller som en del af deres personlige bagage.

VI TAGER FORBEHOLD FOR TRYKFEJL.

Standardoplysningsskema (Del B):

For aftaler om pakkerejser for andre tilfælde end dem, der er omfattet af del A

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

Du er derfor omfattet af alle EU-retigheder 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.

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 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 878333, e-mail info@rejsegarantifonden.dk, hvis de nægtes ydelser som følge af Risskov Rejser A/S's konkurs eller insolvens.

Websted, hvor direktiv (EU) 2015/2302, som gennemført i national ret, kan findes: www.retsinformation.dk.

