

Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.

- Gælder rejser bestilt fra og med 1. juli 2018.

Disse bestemmelser er udarbejdet af Rejsearrangører i Danmark og anvendes af foreningens medlemmer. Bestemmelserne er udarbejdet i overensstemmelse med "Lov om pakkerejser" og sammensatte rejsearrangementer, som sammen med anden dansk lovgivning, regulerer købet og eventuelle krav, der måtte blive rejst mod rejsearrangøren.

Bestemmelserne gælder for den kombination af rejseydelser, der betegnes som en pakkerejse, jf. direktiv (EU) 2015/2302.

Rejsen er omfattet af alle EU-rettigheder for pakkerejser. Det indebærer bl.a., at Spies er ansvarlig for den korrekte levering af den samlede pakkerejse.

Spies 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.

Flere oplysninger om centrale rettigheder efter direktiv (EU) 2015/2302 finder du på side 13.

For rejsen gælder i øvrigt de efterfølgende bestemmelser. Det, som er markeret med kursiv, er Spies' afvigelser fra Rejsearrangører i Danmarks almindelige bestemmelser.

Spies A/S er teknisk rejsearrangør og registreret hos Rejsegarantifonden som medlem nr. 100.

Pkt. 1 - Indtegning

Indtegning til en rejse kan ske ved personlig, skriftlig eller telefonisk henvendelse til rejsebureauet samt via mail og hjemmeside. Indtegningen og dermed oplysningerne og vilkårene på hjemmesidens prisangivelse, trykt udbudsmateriale og "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv.", samt på hjemmesiden er bindende for rejsebureauet og kunden, når depositum og/eller hele rejsens pris er rettidigt indbetalt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på deltagerbeviset, i trykt udbudsmateriale, prisangivelse, i "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv." og på hjemmesiden anførte vilkår for rejsen.

Der tillægges automatisk et gebyr, hvis billet/bestillingsbekræftelse/rejsedokument ønskes tilsendt med posten. Ønskes billet/bestillingsbekræftelse/rejsedokument tilsendt via mail, spares gebyret.

Rejsebureauet skal inden rejsens påbegyndelse gøre opmærksom på muligheden for at tegne en afbestillingsforsikring og en rejseforsikring, der dækker udgifterne ved behandling og hjemtransport i tilfælde af ulykke eller sygdom i det omfang, sundhedskortet ikke dækker. For salg af rejseforsikringer modtager rejsebureauet typisk provision fra forsikringselskabet. Kontakt salgspersonalet for yderligere information om rejseforsikring.

Børn og unge 15-17 år, som rejser uden voksen ledsager, skal ved køb af rejsen fremvise en fuldmagt fra forældre/værge om, at de har tilladelse til rejsen. Dette gælder dog ikke, hvis rejsen er købt af forældre/værge. Børn under 15 år må ikke rejse uden voksen ledsager på mindst 18 år. For børn og unge 15-17 år, der rejser med en voksen, som ikke er værge eller har forældremyndigheden, gælder samme regel om erklæring. Se pkt. 12.

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

Pkt. 2 - Rejsens pris m.v.

Rejsens pris omfatter – hvor intet andet er anført – transport til rejsemålet, lufthavnsafgifter, passagerafgifter, evt. moms, indkvartering i delt dobbeltværelse på hotel eller lejlighed eller kahyt samt evt. forplejning i henhold til udbudsmaterialet, hjemmesiden og rejsedokumentet.

Tilslutningsrejser indgår kun som en del af rejsen, såfremt de er solgt sammen med pakkerejsen eller flybilletten som en del af denne og fremgår af billet/bestillingsbekræftelse.

Udgifter til pas, visum, vaccinationer, 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 hotelfaciliteter såsom adgang til tennisbane, minigolf m.v. er sædvanligvis ikke inkluderet i rejsens pris, ligesom det må påregnes, at der på visse hoteller opkræves leje for liggestole, parasoller, saftybox, adgang til internet m.v.

Pkt. 3 - Betaling, prisændringer m.v.

Rejsen kan betales via vores hjemmeside og på 70 10 15 10 med Dankort eller kreditkort (udstedt i Norden). Inden der ringes op, kan det anbefales at have betalingskort, billetnummer/bookingnummer på bestillingsbekræftelsen samt beløb klar. Under opkaldet guides man igennem hele betalingsforløbet. Efter betalingen vil det være muligt at hente en skriftlig kvittering på www.spies.dk/kvittering ved indtastning af telefonnummer samt det personlige ordre-ID, der opgives under betalingsopkaldet. Betaling kan også ske med tilsendte FIK-betalingsreference. Her er det vigtigt, at betalingsdatoen på billetten/bestillingsbekræftelsen overholdes, idet det tager 1-2 bankdage, før Spies modtager betalingen. Betaling kan desuden ske direkte med Dankort eller kreditkort (udstedt i Norden). Frist for indbetaling af depositum eller hele rejsens pris oplyses af rejsekonsulenten eller på hjemmesiden ved bestilling. Billet/bestillingsbekræftelse tilsendes kunden, når vi har modtaget indbetaling af depositum eller hele rejsens pris. Ved oplysning af mailadressen modtages billet/bestillingsbekræftelse straks efter bestilling. Ved bestilling på hjemmesiden mindre end 60 dage før afrejse, mailer billet/bestillingsbekræftelse først, når hele rejsens pris er betalt.

For rejser indenfor Europa (herunder lande ved Middelhavet samt de Kanariske Øer) udgør depositum kr. 1.500,- pr. rejsende, med mindre andet er anført på bestillingsbekræftelsen, samt evt. afbestillingsforsikring, rejseforsikring og andre gebyrer. For oversøiske rejser (f.eks. Thailand og USA) udgør depositum min. kr. 2.500,- pr. rejsende, med mindre andet er anført på bestillingsbekræftelsen, samt evt. afbestillingsforsikring, rejseforsikring og andre gebyrer.

Betaling af restbeløbet for rejser skal være rejsebureauet i hænde senest 60 dage før afrejse, med mindre andet er anført på bestillingsbekræftelsen.

Ved indtegnning senere end 60 dage før afrejsedag skal hele rejsens pris være rejsebureauet i hænde senest 48 timer efter indtegnning, med mindre andet er anført på bestillingsbekræftelsen.

Ved indtegnning via hjemmesiden senere end 60 dage før afrejse skal hele rejsens pris betales straks, med mindre andet er anført på bestillingsbekræftelsen.

Bestilles rejsen senere end 21 dage før afrejse, aftales betalingsfristen med rejsekonsulenten. Overholdes betalingsbetingelserne ikke, har rejsebureauet ret til at annullere rejsen uden varsel.

Automatisk annullering: Rejser, hvor betaling i henhold til billet/bestillingsbekræftelse ikke er os rettidigt i hænde, annulleres automatisk uden forudgående varsel. Bestilles rejsen mindre end 60 dage før afrejse, er ovenstående også gældende vedrørende betaling.

Rejsens pris er beregnet på grundlag af gældende tariffer, afgifter og valutakurser. Rejsebureauet forbeholder sig derfor ret til inden afrejsedag at foretage sådanne 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,-, forhøjes rejsens pris tilsvarende.

Hvis prisen forhøjes mere end 8%, er kunden berettiget til at annullere rejsen og få indbetalte beløb refunderet. Det er dog en betingelse, at annulleringen meddeles rejsebureauet 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 pålignes rejsebureauet direkte, og som er indregnet i rejsens pris, nedsættes eller bortfalder med virkning inden rejsedagen, er rejsebureauet 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 prisstigninger snarest muligt og senest 20 dage før pakkerejsens begyndelse ved skriftlig meddelelse til den rejsendes oplyste adresse.

Ændring af indbetalingsform: Der er ingen fortrydelsesret på indbetalingsformen. Når vi har modtaget indbetaling, kan den ikke ændres til anden betalingsform.

Pkt. 4 - Ændring og afbestilling inden afrejse

A. På rejsebureauets foranledning

Rejsebureauet 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 rejsedydelsernes væsentligste 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 om, hvilke ændringer, der foreslås, og om betydning for pakkerejsens pris. Den rejsende skal have en rimelig frist til at underrette rejsearrangøren om sin beslutning. Manglende tilbagemelding til rejsearrangøren inden for den angivne frist indebærer, at den rejsende anses for, at have accepteret ændringen.

Derudover kan rejsebureauet eventuelt give den rejsende et tilbud om en erstatningsrejse.

Hvis den rejsende accepterer de foreslåede ændringer eller accepterer at deltage i en erstatnings pakkerejse og dette medfører, at erstatnings pakkerejsen får en lavere kvalitet eller værdi, har den rejsende krav på et forholdsmæssigt afslag i rejsens pris.

Hvis den rejsende har et retsmæssigt krav på at kunne hæve aftalen og derfor 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 egne forhold eller uundgåelige eller ekstraordinære omstændigheder uden for rejsebureauets kontrol, jf. nedenfor.

Rejsearrangøren kan opsigte aftalen om en pakkerejse, hvis antallet af personer, der har tilmeldt sig pakkerejsen er lavere end 75%. Rejsearrangøren skal underrette den rejsende om opsigelsen inden den frist, der er anført i aftalen, dog ikke senere end:

- 1) 20 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er over 6 dage
- 2) 7 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er mellem 2 og 6 dage, eller
- 3) 48 timer inden pakkerejsens begyndelse, hvis varighed er under 2 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 opsigelse 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 det, kan det have indflydelse på behandling af kravet.

B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning

1) Ændringer

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

Ved navneændring på charterrejser opkræves et administrationsgebyr på 500 kr. Skyldes navneændringen en stavfejl, opkræves et administrationsgebyr på 300 kr.

Rejser med rutefly på økonomiklasse og lavprisyflyselskaber er underlagt særlige vilkår og restriktioner, der som hovedregel ikke kan ændres, ej heller en navneændring. Dette gælder også for andre ydelser som f.eks. krydstogter og visse hoteller. Kan der foretages ændring af rutefly-/lavprisyflybillet, krydstogt eller hotel, opkræves ændringstillæg efter flyselskabets eller anden leverandørs gældende regler samt ændringsgebyr på min. 500 kr. pr. person.

Ved ændringer af rejser, der meddeles rejsebureauet og bekræftes af dette senest 60 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er rejsebureauet berettiget til at opkræve et ændringsgebyr. Ændringsgebyret er udregnet på baggrund af det merarbejde og de merudgifter, som ændringen medfører, dog min. 750 kr. pr. person for rejser indenfor Europa og 1.000 kr. for rejser udenfor Europa.

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 på rejsen, med mindre andet er anført på bestillingsbekræftelsen.

Ændringer som ovennævnte, som meddeles rejsebureauet og bekræftes af dette senere end 60 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er rejsebureauet berettiget til at betragte som afbestilling (jvf. nedenfor) og ny indtegnings.

Ved ændring af en rejse, hvorpå der er ydet 3., 4., 5. eller 6. persons rabat/ekstrasengsrabat eller opkrævet tillæg for enkeltværelse eller dobbeltværelse som eneværelse: Se nedenfor under 2c.

Afbestilling via mail og/eller vores hjemmeside kan ikke finde sted mindre end fire dage før afrejse. Her skal vi have afbestillingen pr. telefon.

2) Afbestilling

2a)

Kunden har ret til at afbestille rejsen på nedenstående vilkår, medmindre bureauet senest ved aftalens indgåelse har oplyst, at afbestilling grundet underleverandørens (f.eks. flyselskaber og krydstogtrederiers) forhold ikke kan ske uden, at hele rejsens pris er tabt.

Hvis kunden har ret til at afbestille rejsen, kan rejsearrangøren kræve et rimeligt standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Ved afbestilling af en rejse gælder følgende regler:

a) Ved afbestilling senest 60 dage før den aftalte rejsedag tilbagebetales det af kunden indbetalte beløb med fradrag af et beløb svarende til depositum samt evt. afbestillingsforsikring, (års)rejseforsikring og andre gebyrer. For afbestilling af rejser med rutefly og krydstogter gælder reglerne i afsnit e).

b) Ved afbestilling senere end 60 dage før og senest 21 dage før den aftalte rejsedag, har rejsebureauet ret til at beregne sig 60% af rejsens pris, dog minimum depositum samt evt. afbestillingsforsikring, (års)rejseforsikring og andre gebyrer. For afbestilling af rejser med rutefly og krydstogt gælder reglerne i afsnit e).

c) Ved afbestilling senere end 21 dage før og senest 7 dage før den aftalte rejsedag, har rejsebureauet ret til at beregne sig 80% af rejsens pris, dog minimum depositum samt evt. afbestillingsforsikring, (års)rejseforsikring og andre gebyrer. For afbestilling af rejser med rutefly og krydstogt gælder reglerne i afsnit e).

d) Ved afbestilling senere end 7 dage før den aftalte rejsedag, ved for sent fremmøde eller ved kundens udeblivelse uden 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.

e) Ved afbestilling i tilfælde, hvor der er tale om flyvning med rutefly eller sejlads med krydstogt, og rejsebureauet ikke kan få refunderet flybilletten eller anden ydelse fra flyselskabet, krydstogtrederiet eller leverandøren, har rejsebureauet ret til at beregne sig, hvad der svarer til flybillettens (eller anden ydelses) pris, udover de normale gebyrer, samt depositum, evt. afbestillingsforsikring, årsrejseforsikring og andre betalte gebyrer. Rejsebureauet skal overfor kunden dokumentere, at flybilletten (eller anden ydelse) ikke kan refunderes. Den del af ruteflybillettens pris, der udgør skatter, kan refunderes på ubenyttede billetter. En lang række flyselskaber opkræver brændstoffillæg m.m. gennem skatter. Tillæg af denne type kan ikke refunderes. For refundering af skatter på ubenyttede ruteflybilletter opkræves et administrationsgebyr på 100 kr. pr. flybillet.

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 væsentlig berører leveringen af pakkerejse 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)

Såfremt en slutbetalt rejse, hvorpå der er ydet 3., 4., 5. eller 6. personrabat/ekstrasengrabat, ændres eller afbestilles af den rejsende, tilbagebetales det indbetalte beløb fratrukket rabatten for henholdsvis 3., 4., 5. og 6. person samt øvrige fradrag og gebyrer. Er rejsen ikke slutbetalt, vil prisen for de øvrige rejsende blive forhøjet med rabatten. Det samme gør sig i øvrigt gældende, hvor en afbestilling eller ændring medfører, at kunden efterfølgende skal have enkeltværelse eller dobbeltværelse som enkeltværelse som eneværelse.

Der kan gælde specielle regler for ændring og afbestilling af grupperejser.

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 7 dage inden rejsens begyndelse. *Der betales et ændringsgebyr på 500 kr., samt evt. ændringsgebyrer opkrævet af f.eks. luftfartsselskabet eller krydstogtselskabet. Det forudsættes dog, at hotellets, flyselskabets, krydstogtrederiets eller anden leverandørs regler ikke udelukker overdragelsen samt, at rejsebureauet underrettes herom hurtigst muligt efter overdragelsen og under alle omstændigheder inden pakkerejsens begyndelse.*

Overdrageren af pakkerejsen og den, som får overdraget pakkerejsen, hæfter begge for betalingen af eventuelle udestående beløb og for eventuelle rimelige og dokumenterede omkostninger, som følge af overdragelsen.

For rejser med rutefly findes særlige restriktioner, hvorfor overdragelse af rejsen eller navneændring som hovedregel ikke er mulig.

Navneændringer kan normalt ikke foretages mindre end 7 dage før afrejse. I de tilfælde, hvor det er muligt at ændre, er ændringsgebyret på 500 kr. samt evt. ændringsgebyr opkrævet af f.eks. luftfartsselskaber. Forsikringer kan ikke overdrages til andre.

Flyrejser med rutefly: Mange flybilletter er underlagt særlige vilkår og restriktioner, og derfor kan de som hovedregel hverken ændres eller annulleres. Ønsker man at drage fordel af de mange billige billettyper, der findes på markedet (typisk fra lavprisflyselskaberne), og kombinere billetter til en sammenhængende rejse, bærer man selv risikoen, hvis der opstår forsinkelser undervejs, så man ikke når den næste forbindelse. Køber man derimod en samlet flyreservation fra afrejse- til slutdestination, hvor der kan være flyskift undervejs, er man bedre sikret i tilfælde af forsinkelser, da de involverede flyselskaber herved påtager sig forpligtigelsen for den samlede transportydelse.

C. Afbestillingsforsikring

Arrangøren skal ved aftalens indgåelse informere kunden om mulighederne og vilkårene for at købe en afbestillingsforsikring. Afbestillingsforsikringen kan kun tegnes i forbindelse med rejsens bestilling og kan ikke opsiges efterfølgende

Har kunden købt afbestillingsforsikring, kan kunden indtil afrejsen afbestille rejsen og få det indbetalte beløb refunderet uden andre fradrag end selve præmien for afbestillingsforsikringen samt evt. rejseforsikring og andre gebyrer, forudsat betingelserne herfor er opfyldt.

Refusion af det indbetalte beløb kræver, at det ved lægeattest (Gouda Rejseforsikrings særlige skadeanmeldelsesformular skal anvendes: www.gouda.dk/media/attachment/134987) kan dokumenteres, at kunden selv eller dennes ægtefælle/samlever, børn, børnebørn, søskende, forældre, bedsteforældre, svigerforældre, svoger/svigerinde eller rejseledsagere rammes af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald, som umuliggør eller i væsentlig grad vanskeliggør kundens deltagelse i rejsen.

Desuden gælder afbestillingsforsikringen, såfremt det med politirapport eller lignende kan dokumenteres, at der umiddelbart inden afrejse er sket væsentlig skade på grund af 1) brand eller indbrud i kundens private bolig eller 2) brand, indbrud eller overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i kundens egen virksomhed. Se alle betingelserne her: www3.spies.dk/spiesdk/forsikring/Spies_afbestillings-og_aendningsforsikring.pdf.

Sker afbestillingen telefonisk, bør kunden, indtil afregning har fundet sted, notere sig dato, afbestillingstidspunkt og navn på den rejsekonsulent, som ekspederede afbestillingen. Afbestilling via mail og/eller vores hjemmeside kan ske indtil 4 dage før afrejse. Herefter skal vi have afbestillingen pr. telefon.

Vi har 24-timers service på vores telefoner. Skal du afbestille tæt på afrejse og uden for vores normale åbningstider, henviser vi på telefonen til et akutnummer, som kan bruges i nødstilfælde. Det er ikke muligt at afbestille rejsen i lufthavnen, da vi ikke har eget personale ved check-in.

Gouda Rejseforsikring forbeholder sig adgang til - for egen regning - at kontrollere tilstedeværelsen af påberåbt sygdom gennem egen læge. Det er en forudsætning for afbestilling i henhold til ovenstående, at der straks eller snarest muligt efter det dækningsberettigede forhold er opstået, gives rejsebureauet underretning herom, og at fornøden dokumentation snarest muligt indsendes til Spies. Forsikringsbetingelserne fremgår af vores hjemmeside www.spies.dk og kan også rekvireres hos vores rejsekonsulenter.

Pkt. 5 - Rejsebureauets pligter og ansvar efter afrejse

Rejsebureauet er forpligtet til at gennemføre rejsen i overensstemmelse med udbudsmaterialet, hjemmesiden og rejседokumentet. Arrangørens forpligtelse gælder alle ydelser, som indgår i aftalen, også dem som leveres af andre end rejsebureauet. Oplysninger i rejsebureauets udbudsmateriale, "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v." og på hjemmesiden er bindende for rejsebureauet. Rejsearrangøren kan dog ændre oplysningerne i udbudsmaterialet og på hjemmesiden 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 hjemmesiden anførte vilkår, er disse kun gyldige i det omfang, de er påført rejседokumentet eller på anden måde klart kan dokumenteres.

5.1 Mangler ved pakkerejsen

Der foreligger en mangel ved rejsen, hvis den rejsende ikke modtager de ydelser, som gennem udbudsmaterialet, hjemmesiden eller særlige aftaler med rejsearrangøren er angivet på rejседokumentet, eller ydelserne er af en 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. For Spies er mindstetallet for gennemførelse af en udflugt 35 personer.

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, dog med en hensyntagen til de lokale forhold og manglens karakter, kan den rejsende selv afhjælpe manglen og kræve nødvendige udgifter til afhjælpning refundering. Den rejsende skal dog overholde en tabsbegrænsnings pligt. Den rejsende kan udlade 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, med mindre 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.

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, *dog med en hensyntagen til de lokale forhold og manglens karakter*, kan den rejsende hæve aftalen af 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.

Hæver den rejsende aftalen, og omfatter pakkerejsen passagerbefordring, har den rejsende ret til, at rejsearrangøren uden unødigt forsinkelse sørger for hjemtransportmiddel svarende til det aftalte uden omkostninger for den rejsende.

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

1) den rejsendes egne forhold, 2) en uvedkommende tredjemand og er uforudsigelig eller uundgåelig eller 3) uundgåelige og ekstra ordinære omstændigheder. 4) *pludselige politiske eller retslige beslutninger som f.eks. ændringer af tilladelse til luftrummet, annullering af start -eller landingstilladelse eller afværgelse indrejsebestemmelser, selvom rejsearrangøren havde truffet alle rimelige forholdsregler.*

Har manglen forvoldt den rejsende væsentlig ulempe, kan der tilkomme den rejsende en godtgørelse, med mindre manglen skyldes en af de ovenfor anførte forhold.

Er forpligtelsen til at betale erstatning for en tjenesteydelse, 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 tjenesteydelse, der udfører en rejseydelse, 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.

Den erstatning, som rejsearrangøren er forpligtet til at betale efter disse regler, begrænses i overensstemmelse med Warszawakonventionen af 1929 angående indførelse af visse ensartede regler om international luftbefordring i tilfælde, hvor denne gælder for tjenesteyderens ansvar for den mangelfulde del af pakkerejsen.

Ret til erstatning eller forholdsmæssigt afslag efter denne lov har ikke betydning for den rejsendes rettigheder efter EU-forordninger om passagerrettigheder (Forordning 261/2004) og erstatningsansvar ved passagertransport og efter internationale konventioner. 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 hjemmesiden 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 midlertidig 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 eller hotellernes hjemmesider.

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 rejser til udlandet gælder Warszawa-konventionens erstatningsregler som udgangspunkt for samtlige luftfartsselskaber, som er involveret i rejsen. Denne konvention begrænser erstatningsansvaret for luftfartsselskaber i tilfælde af død, legemesbeskadigelse og forsinkelse, skade eller tab af bagage. Disse begrænsninger kan være mindre end 10.000 SDR (Special Drawing Rights).

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 113.000 SDR (Special Drawing Rights), 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 medvirker 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 fejlagtig 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 luftfartsselskabet og dermed rejsearrangørens erstatningsansvar for ødelagt/bortkommen bagage er begrænset. Derfor opfordre 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. 7 - Den rejsendes pligter og ansvar

Den rejsende er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som rejsebureauet eller dennes repræsentant samt flyselskab, *krydstogtrederi* m.fl. fastsætter. Den rejsende skal respektere de ordensbestemmelser, som fastsættes med hensyn til transporten til og fra bestemmelsesstedet samt for ophold på hoteller, *krydstogtskibe* 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 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, rejsebureauet, rejseledere, luftfartsselskab, hotel m.v.

Den rejsende er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum og eventuelle vaccinationer. Ved rejser til USA er den rejsende også ansvarlig for at have en indrejsetilladelse i henhold til Visa Waiver Programmes (WP) og for at have afgivet personoplysninger til Secure Flight Passenger Data (SFPD). Det skal understreges, at rigtigheden

af afgivne oplysninger alene påhviler den rejsende. Ukorrekte, manglende eller mangelfulde oplysninger vil få omfattende konsekvenser for den rejsende og medføre forbud mod indrejse i USA. Rejsebureauet har intet ansvar for (korrekt) afgivelse af personoplysninger og kan derfor ikke blive mødt med krav, der måtte opstå på grund af ukorrekte, manglende eller mangelfulde oplysninger. Oplysninger udover hvad der er givet af rejsebureauet, fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat og hos Seruminstitutionen. Udenlandske statsborgere og indehavere af dansk fremmedpas skal kontakte respektive ambassader samt Seruminstitutionen, hvor de kan få oplysninger om, hvilke krav der stilles til deres lands statsborgere. Rejsebureauet kan ikke stilles til ansvar for omkostninger, som undladelse heraf måtte medføre for den rejsende. Vær opmærksom på, at en del lande kræver, at passet er gyldigt op til 6 måneder efter hjemkomst til Danmark. En del lande kræver visum for rejser til landet med en varighed på over 28 dage. Det er den rejsendes pligt og ansvar, at dette bliver overholdt.

Den rejsende skal selv afholde alle evt. udgifter, som skyldes mangler i ovennævnte formaliteter, eksempelvis hjemtransport som følge af manglende pas, med mindre manglen skyldes 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 rejsearrangørers lokale repræsentant eller gennem opslag på hotellet eller krydstogtskibet om hjemrejsetidspunkt, herunder om eventuel ændring heraf i forhold til det på rejsebeviset anførte tidspunkt.

Rejsende anbefales at kontakte rejsebureauets lokale repræsentant 24 timer inden hjemrejse med henblik på at få hjemrejsetidspunktet bekræftet. For rejser med rutefly skal den rejsende kontakte flyselskabet.

Den rejsende er endvidere ansvarlig for at overholde eventuelle af rejsebureauet oplyste regler for genbekræftelse af ruteflystrækninger. Undladelse af at genbekræfte betyder, at de i pågældende ruteselskaber har ret til at disponere over de reserverede pladser til anden side. De rejsende kan i sådanne tilfælde ikke gøre krav gældende imod hverken rejsebureau eller luftfartsselskab.

Selv om den rejsende ikke møder rettidigt op ved udrejsen, bevarer den rejsende retten til hjemrejsen, medmindre lokal lovgivning udelukker dette.

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.

Information om krydstogter, se venligst pkt. 15.

Pkt. 8 - 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 (www.spies.dk/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. 9 - 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 (*vær opmærksom på, at hos Spies skal det altid være vores guider på rejsemålet, hvor vi har personale, som kontaktes. Har Spies ikke eget personale på rejsemålet, eller er der ikke opgivet et telefonnummer til Spies' servicetelefon på billetten, er det underleverandøren, som skal kontaktes. Får du ikke den hjælp, du har brug for, er det vigtigt, at du ringer til os på telefon +45 33 48 84 14. Udenfor normal åbningstid bliver telefonen besvaret af en skandinavisk-talende medarbejder*). Udeladelse 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 med henblik på en hurtig behandling af sagen. Reklamation kan foretages via vores reklamationsformular: form.jotformeu.com/60342379086358.

Er rejsen registreret med en mail, kan korrespondancen til gæsten foregå pr. mail.

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 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 i Pakkerejse-Ankenævnet f.s.v.a. pakkerejser eller til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen f.s.v.a. rene flybilletter eller indkvartering. Onlineplatformens hjemmeside hedder ec.europa.eu/odr.

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

Det påhviler kunderne at gemme alle relevante oplysninger og informationer 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.

Pkt. 10 - Håndtering af persondata

Nedenfor findes en kort sammenfatning af de vigtigste dele af vores persondatapolitik. Du kan læse hele vores persondatapolitik på www.spies.dk/persondatapolitik og vores cookiepolitik på www.spies.dk/om-cookies.

Ansvarlig for persondata og kontaktoplysninger

Spies er dataansvarlig for behandlingen af personoplysninger. Du kan kontakte os på info@spies.dk eller på adressen:

Spies
Kay Fiskers Plads 9
2300 København S

Har du direkte spørgsmål til, hvordan vi arbejder med persondata, er du velkommen til at kontakte os ved at sende en mail til info@spies.dk og skrive "Til den ansvarlige for persondata" i emnefeltet.

Indsamling og håndtering af personoplysninger

Vi indsamler personoplysninger, når nogen kontakter os eller anvender en af vores tjenester. Vi indsamler også personoplysninger om børn og øvrige medrejsende på en bestilling. Vi kan supplere og opdatere dine personoplysninger via indhentning fra private og offentlige registre.

Vi anvender dine personoplysninger for at kunne gennemføre vores rejseaftale med dig, administrere din rejse, kundeservice, udvikling af tjenester og service samt for at opfylde lovkrav. Vi anvender også dine personoplysninger til markedsføring, personificering, udsendelse af information og kundeundersøgelse i forbindelse med din rejse.

Vi gemmer alle vores indsamlede personoplysninger i vores kundedatabase i tre (3) år. Med dit samtykke kan vi gemme personoplysninger i op til 10 år. Hvis du reklamerer over en rejse indenfor tre år efter din sidste rejse, gemmer vi alle dine oplysninger i 10 år. Hvis det er relevant, leverer vi personoplysninger til vores samarbejds-

partnere og IT-leverandører som optræder som persondatabehandler. En del af vores samarbejdspartnere (f.eks. hotel og flyselskab) findes udenfor EU/EØS-området.

Dine rettigheder

Du giver samtykke til vores håndtering af personoplysninger, når du benytter en af vores tjenester på Spies.dk, i vores app, ved kontakt med vores rejsekonsulenter eller hos en repræsentant eller rejsearrangør. Du har til enhver tid ret til at tilbagekalde dit samtykke, få information om hvilke oplysninger vi har gemt om dig og ret til at anmode om, at vi sletter, supplerer eller retter oplysninger om dig. Du har også ret til at anmode om, at behandlingen af dine personoplysninger begrænses til bestemte formål.

Hvis du tilbagekalder dit samtykke, vil vi slette de personoplysninger og ophøre med den behandling, som er omfattet af samtykket. Det kan ske, at den samme personoplysning behandles både i forbindelse med udførelsen af rejseaftalen, specifikt pga. et samtykke, og fordi oplysningen er nødvendig for at opfylde andre juridiske forpligtelser. Det betyder, at selvom du trækker dit samtykke tilbage, og den behandling, som baseres på samtykket, udløber, kan personoplysningen alligevel findes hos os til andre formål.

Cookies

For håndtering af cookies gælder foruden vores persondatapolitik også vores cookiepolitik: www.spies.dk/om-cookies.

Hvis du vil klage

Enhver, der mener, at et firma overtræder PDL eller anden lov om privatlivets fred, kan henvende sig til Datatilsynet. Læs mere på Datatilsynets hjemmeside: www.datatilsynet.dk.

Pkt. 11 - Forsikring/sygdom/tyveri

Når man rejser, er det vigtigt, at man har en forsikring, der også gælder i udlandet. En sådan forsikring kan tegnes gennem vores rejsekonsulenter. Vi anbefaler, at der tegnes en forsikring hos Gouda Rejseforsikring (der gælder særlige regler for personer over 70 år), hvor man er betydeligt bedre dækket på rejsen end med det blå EU-sygesikringskort.

Det blå EU-sygesikringskort omfatter rejser uden for Danmark i Andorra, Azorerne, Belgien, Bulgarien, Cypern (den græske del), Estland, Finland, Frankrig, Færøerne, Gibraltar, Grækenland, Grønland, Isle of Man, Irland, Island, Italien, De Kanariske Øer, Kanaløerne, Kroatien, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Madeira, Malta, Monaco, Nederlandene, Norge, Polen, Portugal, Rumænien, San Marino, Schweiz, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn, Vatikanstaten og Østrig.

For at kunne tegne en forsikring gennem Gouda Rejseforsikring i Danmark skal man være i besiddelse af dansk statsborgerskab og dansk sygesikringskort. Hør eventuelt nærmere hos vores rejsekonsulenter eller se vores hjemmeside for de gældende regler.

Svenske statsborgere kan tegne forsikring gennem Gouda Rejseforsikring i Sverige. Rejseforsikring for svenske statsborgere: Har man en indboforsikring, bør man kontrollere, at den dækker rejser uden for Norden. Hos Gouda Rejseforsikring kan der tegnes en forsikring, der kompletterer indboforsikringen. Her findes hverken karensdage eller selvrisiko, og man får hjælp på rejsemålet, når man har brug for det. Aktiv skadeshjælp, dvs. hjælp på rejsemålet, indgår ikke i indboforsikringen. Vi anbefaler derfor, at man tegner en rejseforsikring allerede, når rejsen bestilles.

Vi tilbyder flere forskellige rejseforsikringer; hør nærmere hos vores rejsekonsulenter. Aktiv skadeshjælp tilbydes kun på de rejsemål, hvor vi har personale. Se desuden information om Gouda Rejseforsikring her: www.spies.dk/rejseforsikring. Det påhviler den rejsende selv at fremskaffe dokumentation på rejsemålet for f.eks. sygdom, skade og tyveri, da vi ikke har mulighed for at fremskaffe politirapport, lægeerklæring eller lignende efter hjemkomst.

Pkt. 12 - Fuldmagt til børn

Børn og unge 15-17 år, som skal på en charterrejse uden voksen ledsager, skal fremsende en fuldmagt fra forældre/værge om, at de har tilladelse til rejsen. Børn under 15 år må ikke rejse uden voksen ledsager på mindst 18 år. På rejser med rutefly skal mindst én deltager som udgangspunkt være over 18 år. Der findes dog få undtagelser - kontakt os for nærmere information.

Fuldmagten (kundeservice.spies.dk/Før-afrejse/Rejse-med-børn/37200256/Må-børn-og-unge-under-18-år-rejse-alene.htm) downloades her (du kan også kontakte os, hvis du vil have den tilsendt med posten). Alle felter i fuldmagten skal udfyldes, og underskrift fra forældre/værge er påkrævet. Fuldmagten skal være os i hænde senest 48 timer efter bestilling af rejsen (dog altid inden afrejse ved bestilling senere end 48 timer før afrejse). Sker det ikke, forbeholder vi os retten til at annullere bestillingen, selv om der eventuelt er sket indbetaling på rejsen.

Pkt. 13 - Ejer af rejsen

Den person, der står som passager nummer 1 på rejsen, betragtes som ejer af rejsen - med mindre der er angivet en anden rejsende under c/o på bestillingen. Det er kun denne person, som kan ændre og/eller afbestille rejsen. Eventuel henvendelse eller korrespondance fra os angående rejsen, vil ske til denne person. Eventuel refundering vil altid ske til samme betalingskort, som rejsen er betalt med. Bestiller en person flere rejser, betragtes samme person som ejer af samtlige billetter/bestillingsbekræftelser.

Pkt. 14 - Gavekort

Ved ændring af gavekort opkræves et administrationsgebyr.

Læs mere om gavekort her: (www.spies.dk/rejsegavekort).

Pkt. 15 - Krydstogter

Rederierne har forskellige regler i forbindelse med deltagelse i et krydstogt. Det er derfor vigtigt at gennemlæse rederiets betingelser, som findes her under "Almindelige vilkår":

www.celebritycruises.dk samt www.royalcaribbean.dk

Aldersgrænse: For krydstogter i Caribien er aldersgrænsen for at rejse alene/uden voksenledsager 21 år. For øvrige krydstogter er aldersgrænsen for at rejse alene/uden voksenledsager 18 år.

Graviditet: De rederier, som Spies benytter, accepterer ikke gravide efter uge 23. Afbestilling grundet graviditet følger de almindelige afbestillingsbetingelser. Afvises en passager på grund af graviditet efter uge 23, medfører det, at hele rejsens pris mistes.

Baby: De rederier, som Spies benytter, accepterer ikke babyer under 6 måneder.

Børn: - der ikke rejser med egne forældre/formynder eller ikke har samme efternavn som medrejsende forældre/formynder skal kopi af begge forældres pas, evt. visum og barnets pas, fremvises. Desuden skal en underskrevet bekræftelse fra barnets forældre/formynder fremvises, hvoraf det fremgår, at barnet har tilladelse til at rejse med den pågældende person. Bekræftelsen (en såkaldt notarial bekræftelse) skal være udfærdiget af en advokat, læge eller lignende. Af bekræftelsen skal det også fremgå, at medicinsk behandling må udføres, hvis det skønnes nødvendigt af en læge. Disse regler gælder også, når barnet rejser med slægtninge eller venner.

Rejser barnet med en forælder/formynder, der ikke har samme efternavn som barnet, skal et dokument underskrevet af den forælder/formynder, som ikke er med på rejsen, fremvises. Heraf skal det fremgå, at han/hun accepterer, at barnet rejser med den pågældende forælder/formynder. Gyldigt dokument bør anskaffes i god tid inden afrejse! Kan denne dokumentation ikke fremvises, kan krydstogtselskabet nægte at lade barnet gå ombord.

København 6. november 2019

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. Spies har oprettet beskyttelse mod konkurs eller insolvens hos Rejsegarantifonden. Rejsende kan henvende sig til Rejsegarantifonden (Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte, tlf: 45 87 83 33), hvis de nægtes ydelser som følge af Spies konkurs eller insolvens.

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