

Almindelige bestemmelser for køb og deltagelse i pakkerejser

Den nye pakkerejselov gælder for pakkerejser, der sælges efter 1. juli 2018. For rejser solgt før denne dato gælder de hidtidige vilkår.

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

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

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

Vulkanrejser 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 Kammarkollegiet i Sverige, <https://www.kammarkollegiet.se/vara-tjanster/resegaranti/hitta-reseaktorer-med-resegaranti>

Flere oplysninger om centrale rettigheder efter direktiv (EU) 2015/2302.

For rejsen gælder i øvrigt nedenstående bestemmelser. Det med kursiv fremhævede er Vulkanrejsers afvigelser fra Rejsearrangører i Danmarks almindelige bestemmelser.

Pkt. 1 – Køb af rejsen

Købet af rejsen og dermed oplysningerne og vilkårene for denne, er bindende for rejsearrangøren og kunden, når depositum og/eller hele rejsens pris er rettidigt indbetalt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de anførte informationer og vilkår for rejsen; herunder disse almindelige bestemmelser for køb og deltagelse i pakkerejser samt rejsearrangørens informationer om rejsen.

Rejsearrangøren skal inden rejsens påbegyndelse gøre opmærksom på muligheden for at tegne 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 rejsearrangøren typisk provision fra forsikrings-selskabet. Kontakt salgspersonalet for yderligere information om rejseforsikringer.

Børn og unge under 18 år, som rejser uden voksne rejseledsagere, skal ved køb af rejsen fremvise en erklæring fra deres forældre eller værge om, at de har tilladelse til rejsen. Det gælder dog ikke, hvis rejsen er købt af en forælder eller værge.

Det navn, som står angivet først på rejsedokumentet eller er angivet som betaler af rejsen, betragtes som ejer af rejsen. Det er kun denne person, som kan ændre og/eller afbestille

rejsen. Eventuel henvendelse, korrespondance eller refundering fra rejsebureauet angående rejsen, vil ske til denne person.

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. Ændring kan være forbundet med et gebyr eller ny bestilling.

Navne på rejsedokumentet skal altid stemme overens med passet og skal altid indeholde minimum første fornavn samt sidste efternavn.

Hovedbestilleren er den person, der bestiller rejsen og dermed den person, som indgår aftalen med Vulkanrejser. Alle ændringer samt evt. afbestilling skal ske af hovedbestilleren. Medrejsende, som ønsker at foretage en ændring i forhold til rejsen, skal således gøre dette via hovedbestilleren. Hovedbestilleren har ansvaret for at kunne kontaktes med vigtige oplysninger (f.eks. en flytidsændring) på den adresse, telefonnummer og mailadresse, som er oplyst til Vulkanrejser ved bestilling af rejsen.

I det følgende vil hovedbestilleren blive betegnet som kunden.

Pkt. 2 - Rejsens pris m.v.

Rejsens pris omfatter - hvor intet andet er anført – transport til rejsemålet, lufthavnsafgifter, passagerafgift, evt. moms, indkvartering i delt dobbeltværelse på hotel eller lejlighed 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.

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, safetybox, adgang til internet m.v.

Pkt. 3 - Betaling, prisændringer m.v.

For rejser inden for Europa (herunder lande ved Middelhavet samt De Kanariske Øer) udgør depositum kr. 1.400 pr. rejsende samt evt. afbestillingsforsikring, rejseforsikring og andre gebyrer. For oversøiske rejser udgør depositum kr. 2.500 pr. rejsende samt evt. afbestillingsforsikring, rejseforsikring og andre gebyrer.

Depositum forfalder 5 dage efter bestilling. Betaling af restbeløbet for rejser skal være rejsebureauet i hænde senest 60 dage før afrejse.

Ved indtegning senere end 60 dage før afrejsedag skal hele rejsens pris være rejsebureauet i hænde senest 30 minutter efter afgivet bestilling. Ved indtegning via internettet senere end 60 dage før afrejse skal hele rejsens pris betales straks, medmindre andet er aftalt.

Depositum udgør 20% af rejsens pris betales inden for 24 timer efter bestilling. Den resterende del af rejsens pris (restbeløbet) betales senest 30 dage inden afrejse.

Overholdes betalingsbetingelserne ikke, har rejsebureauet ret til at annullere rejsen uden varsel.

Rejsearrangøren forbeholder sig 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 uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter annulleringen. Det er dog en betingelse, at annulleringen meddeles rejsearrangøren 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 pålægges rejsearrangøren direkte, og som er indregnet i rejsens pris, nedsættes eller bortfalder med virkning inden rejsedagen, er rejsearrangøren 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 prisforhøjelser og begrundelsen herfor snarest muligt og senest 20 dage før pakkerejsens begyndelse ved skriftlig meddelelse til den ved købet af rejsen eller senere af den rejsende oplyste adresse / e-mail adresse.

Pkt. 4 - Ændring og afbestilling inden afrejse

A. På rejsearrangørens foranledning

Rejsearrangøren har ret til at foretage ændringer i rejsen, som sædvanligvis må betegnes som bagatelagte.

Hvis rejsearrangøren inden pakkerejsens begyndelse derimod er nødsaget til væsentligt at ændre et af rejseydelsernes 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 klart, forståeligt og tydeligt om, hvilke ændringer der foreslås, og om betydningen for pakkerejsens pris. Derudover skal der gives den rejsende en rimelig frist for den rejsendes underretning til rejsearrangøren om sin beslutning samt, at manglende underretning af rejsearrangøren inden den angivne frist indebærer, at den rejsende anses for at have accepteret ændringen.

Derudover kan arrangøren eventuelt give den rejsende et tilbud om en erstatningspakkerejse.

Hvis den rejsende accepterer de foreslåede ændringer eller accepterer at deltage i en erstatningspakkerejse og dette medfører, at erstatningspakkerejsen får en lavere kvalitet eller værdi, har den rejsende krav på et forholdsmæssigt afslag i prisen.

Hvis den rejsende 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 egen forhold eller uundgåelige eller ekstraordinære omstændigheder uden for rejsearrangørens kontrol, jf. nedenfor.

Rejsearrangøren kan opsige aftalen om en pakkerejse, hvis antallet af personer, der har tilmeldt sig pakkerejsen, er lavere end 75% af det antal pladser Vulkanrejser har til rådighed på den gældende flyserie. 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 rejsens varighed er under 2 dage.

Ved visse rejser kræves der et mindste deltagerantal, for at rejsen skal kunne gennemføres. Vulkanrejser gennemfører alle grupperejser, som har mindst 10 deltagere. Hvis Vulkanrejser ikke er nået op på dette antal deltagere fire uger før afrejsen, har virksomheden ret til aflyse rejsen. Rejsende har i så fald ikke krav på erstatning.

Rejsearrangøren kan derudover opsige 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.

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 dette, kan det have indflydelse på behandlingen af kravet.

Flytider, som står anført i rejsedokumenterne, er foreløbige og kan evt. blive ændret. Det er den rejsendes eget ansvar at kontrollere og holde sig opdateret med eventuelle tidsændringer, og Vulkanrejser er ikke ansvarlig for eventuelle merudgifter, som kan tilkomme. Vi anbefaler, at du ALTID kontrollerer afgangstiderne med flyselskabet via www.checkmytrip.com.

B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning

1) Ændringer

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

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. kr. 300 pr. person.

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.

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 indtegnning.

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.

Ved ombooking til anden afrejsedag eller andet arrangement beregnes der et ombookingsgebyr på 200 SEK per booking, under forudsætning af at arrangementet kan ombookes. I visse tilfælde beregner flyselskaberne ombookingsgebyrer, så disse gebyrer kommer oveni, hvilket vi naturligtvis vil oplyse om på forhånd.

2) Afbestilling

2a)

Kunden har ret til inden afrejse at afbestille rejsen. Rejsearrangøren kan i sådanne tilfælde kræve et rimeligt, standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til

tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter. Kunden skal orienteres om sådanne vilkår både inden og ved rejseaftalens indgåelse.

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 væsentligt berører leveringen af pakkerejsen eller befordringen af passagerer til destinationen.

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 eneværelse.

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

Aktuelle standardiserede afbestillingsgebyrer fremgår altid af rubrikken fly-info, når man befinder sig i varekurven ved booking på hjemmesiden. Aktuelle afbestillingsgebyrer står også på bookingbekræftelse og faktura.

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.

Overdrageren af pakkerejsen og den, som har fået overdraget pakkerejsen, hæfter begge for betalingen af eventuelle udestående beløb og for eventuelle rimelige og dokumenterbare omkostninger, som følger af overdragelsen.

Pakkerejser med rutefly kan ikke overdrages til en anden person.

Forsikringer kan ikke overdrages til andre.

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 (læs dog nedenfor om fortrydelsesret). Har kunden købt afbestillingsforsikring, kan kunden indtil afrejsen afbestille rejsen og få det indbetalte beløb refunderet uden andre fradrag end selve præmien for afbestillingsforsikringen, forudsat betingelserne herfor er opfyldte.

Afbestillingsbeskyttelse indgår ikke i rejsens pris. Vi tilbyder en traditionel afbestillingsbeskyttelse, som gælder ved sygdom og kræver lægeattest. (Afbestillingsforsikring dækker ikke Covid-19) Gravide må tegne afbestillingsforsikring, så længe der på hjemrejsedatoen er mere end 8 uger til termin. Hjemrejse senest i uge 31. Du kan foretage afbestilling mundtligt (personligt) over for en af vores rejsekonsulenter.

Hvordan afbestiller du?

Ønsker du at afbestille din rejse, bedes du hurtigst muligt kontakte Vulkanrejser. Du kan sende en mail til info@vulkanrejser.dk eller ringe alle hverdage mellem kl. 08.00 og kl. 17.00 på tlf. 75 12 95 50. Husk at henvise til dit bookingnummer.

Pkt. 5 – Rejsearrangørens pligter og ansvar efter afrejse

Rejsearrangøren er forpligtet til at gennemføre rejsen i overensstemmelse med udbudsmaterialet, hjemmesiden og rejsedokumentet. Arrangørens forpligtelse gælder alle ydelser, som indgår i aftalen, også dem som leveres af andre end rejsebureauet. Oplysninger i rejsebureauets udbudsmateriale 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 rejsedokumentet eller på anden måde klart kan dokumenteres.

Punkt 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 rejsedokumentet, eller ydelserne er af ringere kvalitet end det aftalte eller tilsikrede.

Uregelmæssigheder, som almindeligvis må betegnes som bagatelagtige, anses dog ikke som mangler. Det bemærkes, at rejsebureauet har ret til ansvarsfrit at aflyse programførte udflugter, såfremt der ikke opnås tilstrækkelig tilslutning til disse.

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, kan den rejsende selv afhjælpe manglen og kræve nødvendige udgifter til afhjælpningen refunderet. Den rejsende kan undlade 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, medmindre 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.

Kan rejsearrangøren ikke tilbyde alternative rejseydelser, eller afviser den rejsende de tilbudte rejseydelser grundet for lav kvalitet, kan den rejsende kræve et forholdsmæssigt afslag og efter omstændighederne erstatning for direkte økonomisk tab.

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, kan den rejsende hæve aftalen om 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 hjemtransport af den rejsende med et transportmiddel 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, medmindre manglen skyldes,

- 1) den rejsendes egne forhold
- 2) en uvedkommende tredjemand og er uforudsigelig eller uundgåelig eller
- 3) uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

Har manglen forvoldt den rejsende væsentlig ulempe, kan der tilkomme den rejsende en godtgørelse, medmindre manglen skyldes en af det ovenfor anførte forhold.

Er forpligtelsen til at betale erstatning for en tjenesteyder, 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 tjenesteyder, 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 midlertidigt er ude af brug på grund af nødvendige reparationer eller vedligeholdelsesarbejder. Endelig fraskriver rejsearrangøren sig ethvert ansvar for oplysninger, som findes i hotellernes egne brochurer.

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 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 SDR 113.000, 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 medvirkende til ulykken.

I tilfælde af en ulykke, vil selskabet udbetale et forskudsbeløb til dækning af umiddelbare omkostninger senest 15 dage efter, at den erstatnings berettigede 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 fejlagtigt er blevet erstatnings berettiget 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 luftfartsselskabets og dermed rejsebureauets erstatningsansvar for ødelagt/bortkommen bagage er begrænset. Derfor opfordrer 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 rejsebureauet.

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 m.fl. fastsætter. Den rejsende skal respektere de ordensbestemmelser, som fastsættes med hensyn til transporten til og fra bestemmelsesstedet samt for ophold på hoteller 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, indrejsetilladelse og eventuelle vaccinationer. Som udgangspunkt bør passet altid gælde mindst 2 måneder efter hjemkomst.

Selv om Island er med i Schengen-samarbejdet, anbefaler vi, at du altid medbringer pas på rejsen. Hver enkelt rejsende er ansvarlig for at fremskaffe de nødvendige ID-papirer. Kontakt ambassaden for yderligere oplysninger.

Oplysninger udover hvad der er givet af rejsebureauet, fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat og hos Seruminstittet. Udenlandske statsborgere skal kontakte respektive ambassader samt Seruminstittet, 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.

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

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

Ved rejser med rutefly fra Danmark vil flybilletten altid blive annulleret, hvis man ikke møder rettidigt op til afrejsen.

Møder den rejsende ikke rettidigt ved hjemrejsen, mister den rejsende retten til denne og må selv foretage hjemrejse for egen regning. Rejsebureauet er ligeledes uden ansvar for, om rejsende, som selv sørger for transport til lufthavn ved hjemrejsen, foretager rettidigt check-in.¹⁸

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.

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.

Ved skade bedes du rekvirere en attest fra politiet og ved sygdom eller ulykke en lægeattest. En sådan attest er påkrævet ved behandling af skaden hos dit forsikringselskab.

Efterlysning af 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 tilvebringes 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. Undladelse 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 men henblik på en hurtig behandling af sagen.

Naturligvis går vi ud fra, at du bliver tilfreds med din rejse. Skulle der dog opstå uenighed, skal alle reklamationer ske direkte til den, der leverer tjenesten, rejselederen eller Vulkanrejser. Dette er nødvendigt for hurtigt at kunne afhjælpe problemet. Krav om nedslag i prisen eller erstatning skal fremsendes til Vulkanrejser snarest muligt.

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

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

Det påhviler kunderne at gemme alle relevante oplysninger og information 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.