

## Rejsebetingelser

Disse generelle vilkår og betingelser ("V&B") gælder mellem dig ("Dig" eller "Kunden") og Den Danske Rejsegruppe ("Vi" eller "Os"), booking-portalens operatør [www.goleif.dk](http://www.goleif.dk) (herefter benævnt "Portalen"). Vi skal bede dig om at læse disse V&B grundigt før brug af Portalen. Du accepterer disse V&B, når du bruger Portalen. Hvis du ikke accepterer disse V&B, beder vi om, at du undlader at bruge Portalen og forlader websitet.

**Hvis du køber en [pakkerejse](#), som defineret ved "Lov om Pakkerejser", gælder kun Bilag 1 og kapitel 8 (hvis en eller flere af vores egne tjenester er inkluderet i ordren).**

Du skal være fyldt mindst 18 år og handle i din rolle som privat forbruger for at foretage en booking på Portalen. En privat forbruger er, i modsætning til en virksomhed, en fysisk person, der indgår en lovlig transaktion, der hovedsageligt ligger uden for dennes kommercielle aktiviteter og/eller aktiviteter som selvstændig erhvervsdrivende.

Operatøren af Portalen og din kontraktuelle partner for brugen af Portalen er:

### **Den Danske Rejsegruppe. (Goleif)**

Postboks 3004  
7007 Fredericia

**E-mail: [customerservice@Goleif.support](mailto:customerservice@Goleif.support)**

**Telefon: +45 3 24 630 40**

V&B er fastlagt som følger:

### **Indhold**

- 1. SERVICEOMFANG**
- 2. BOOKINGPROCES OG KONTAKTINFORMATION**
- 3. FORMIDLING AF FLY**
- 4. FORMIDLING AF HOTELBESTILLINGER**
- 5. FORMIDLING AF BILLEJE**
- 6. SÆRLIGE BESTEMMELSER FOR FORMIDLING AF BESTILLINGER AF FLERE SERVICES**
- 7. INFORMATION OM PAS, VISUM OG HELBREDSBESTEMMELSER**
- 8. VORES EGNE SERVICES**
- 9. GEBYRER OG BETALING**
- 10. REKLAMATIONER**
- 11. KUNDERETTIGHEDER, DER ER TILLAGT I HENHOLD TIL EUROPA-PARLAMENTS FORORDNING**
- 12. ANSVAR**
- 13. GÆLDENDE LOVGIVNING OG KONFLIKTLØSNINGER**
- 14. DATABESKYTTELSE**

**[BILAG 1 - Generelle vilkår og betingelser for pakkerejser](#)**

**[BILAG 2 – GEBYRER FOR ADMINISTRATIV ASSISTANCE](#)**

### **1. SERVICEOMFANG**

#### **1.1. Formidling af rejseservices**

**1.1.1.** For de fly-, hotel-, forsikrings-, tog- og biludlejningstjenester, der tilbydes på portalen (samlet kaldet "Rejsetjenester"), handler vi udelukkende i vores egenskab af formidler. Til dette formål er vores rolle og forpligtelser begrænset til at mediere Rejsetjenester, som vil blive leveret af tredjeparter som f.eks. flyselskaber, rejsearrangører, hoteller, forsikringsselskaber, biludlejningsfirmaer eller andre tjenesteudbydere (herefter i hvert enkelt tilfælde "Tjenesteleverandør").

**1.1.2.** Derfor træder aftalen om Rejseservices (f.eks. transportaftale, forsikringsaftale, lejeaftale) i kraft direkte mellem Dig og den relevante Serviceudbyder. Vi er ikke medsælger af Rejseservices, og Vi er ikke en part i aftaleforholdet mellem Dig og din Serviceudbyder.

**1.1.3.** Når du benytter vores Portal til køb af Rejseservices, giver du os beføjelser til formidling med den/de pågældende Serviceudbyder(e) på dine vegne, herunder formidling af betalingen for disse Rejseservices for at sikre, at transaktionen mellem Dig og Serviceudbyderen(-erne) bliver gennemført. Prisen på de faktiske Rejseservices kan inkludere en provision for de services, vi yder i forbindelse med formidling af aftalen mellem Dig og den relevante Serviceudbyder.

**1.1.4.** Ansvar for den faktiske levering af de pågældende Rejseservices, der er formidlet via Portalen, bæres udelukkende af den relevante Serviceudbyder. I vores rolle som mellemlid, påtager Vi os intet ansvar for de Serviceydelser, der varetages af

Serviceudbyderne, og Vi fremsætter ingen bemærkninger eller garantier (hverken direkte eller indirekte) angående egnethed eller garantier for de Rejseservices, der formidles på Portalen. Serviceudbyderen er den ansvarlige modtager af ethvert krav, du måtte have i forbindelse med levering eller manglende levering af Rejseservices.

**1.1.5.** Skulle du have mulighed for at bede om særlige ønsker, når du bestiller Rejseservices (som f.eks. særlige måltider, faciliteter for handicappede eller børnesæder), sender Vi din anmodning videre til den relevante Serviceudbyder. Vi tager dog intet ansvar for, om Serviceudbyderen kan opfylde sådanne ønsker.

## **1.2. Vores egne services**

Ud over at formidle Rejseservices, som angivet i Afsnit 1.1. ovenfor, er også ekstra services (ud over Rejseservices) tilgængelige via Portalen, som Vi selv er ansvarlige for at yde. Du indgår direkte aftale med Os i forbindelse med sådanne ekstra services. I hvert tilfælde bliver du tydeligt informeret om i hvilken udstrækning, vi tilbyder egne services i stedet for at formidle services fra tredjeparter.

Vores egen serviceportefølje kan variere over tid. Nogle af vores egne services beskrives i Afsnit 8. Om ekstra services, der ikke er fastlagt i disse V&B, får du en detaljeret beskrivelse af sådanne ekstra services samt information om vores gebyrer og supplerende vilkår og betingelser for booking og anvendelse i løbet af bookingprocessen.

## **1.3. Gældende kontraktuelle betingelser**

**1.3.1.** Disse V&B gælder formidlingen af Rejseservices i henhold til Afsnit 1.1 samt for vores egne services i henhold til Afsnit 1.2.

**1.3.2.** For aftalen mellem Dig og den relevante Serviceudbyder (Afsnit 1.1.2), gælder de generelle vilkår og betingelser fra den relevante Serviceudbyder (som betingelser for transport, forsikringsbetingelser eller lignende), der udstedes af Serviceudbyderen. Sådanne generelle vilkår og betingelser fra den relevante Serviceudbyder bliver meddelt Dig i løbet af bookingprocessen. Da Serviceudbyderens vilkår og betingelser kan omfatte bestemmelser vedrørende ansvar, annullering, bookingændringer og refusioner (hvis tilgængelige) samt andre begrænsninger, anbefaler vi, at du læser disse vilkår grundigt.

## **2. BOOKINGPROCES OG KONTAKTINFORMATION**

**2.1.** Under bookingprocessen får du de tekniske faciliteter, der er nødvendige til at registrere fejl og til at rette dem, før du sender din bookinganmodning. Vi beder dig om at kontrollere alle data for nøjagtighed, før du afslutter din bookinganmodning. Efterfølgende anmodninger om ændring kan medføre betydelige ekstraomkostninger.

**2.2.** Vi kan få brug for at kontakte Dig, f.eks. i tilfælde af efterfølgende ændringer i de købte Rejseservices. Du bedes sende nøjagtig kontaktinformation, som dit telefonnummer og e-mailadresse. Du skal løbende kontrollere, om du har modtaget en meddelelse fra Os.

Det er også dit ansvar at sikre, at du kan modtage vores meddelelser. Vi er ikke ansvarlige, hvis du ikke modtager en meddelelse fra Os, på grund af omstændigheder, der i rimeligt omfang er uden for vores kontrol, herunder, men ikke begrænset til følgende: (i) du har angivet en forkert e-mailadresse; (ii) dine e-mailindstillinger tillader ikke modtagelse af vores mail; eller (iii) dine e-mailindstillinger behandler vores e-mail som spam.

## **3. FORMIDLING AF FLY**

### **3.1. Indgåelse af aftale og prisændringer**

**3.1.1.** Når du har sendt din bookinganmodning, bekræfter Vi modtagelsen af din anmodning via e-mail. Det er på det tidspunkt, at formidlingsaftalen mellem Dig og Os træder i kraft. Hvis du ikke modtager en sådan bekræftelse inden for en time efter, at bookinganmodningen er gennemført, og ingen af vores operatører har kontaktet dig via e-mail eller telefon for at informere om problemer, bedes du kontakte os telefonisk for bekræftelse.

**3.1.2.** Så snart dine ønskede billetter er udstedt, modtager du en bekræftelsesmail med et billetnummer. Det er på det tidspunkt, at en bindende aftale mellem Dig og det/de relevante luftfartselskab(er) er blevet indgået.

**3.1.3.** Priserne for flyrejsen samt information om plads indsættes direkte af det pågældende flyselskab i Portalen. Hvis flyselskabet har ændringer, som ligger uden for vores kontrol (f.eks. ændringer i pris, pladstilgængelighed eller andet), og som sker, efter at bookinganmodningen er blevet sendt, men inden aftalen med flyselskabet er blevet bindende (som anført i punkt 3.1.2 ovenfor), træder aftalen ikke i kraft, og din betaling refunderes i sin helhed. Vi kontakter dig muligvis og giver dig mulighed for at godkende den ændrede pris inden for normal åbningstid, dog senest 24 timer efter, at vi har fået kendskab til prisændringen, eller første ugedag efter en sådan 24-timers periode.

### **3.2. Information om booking og transportbetingelser**

**3.2.1.** Vedrørende de tilbudte flyafgange på Portalen, handler Vi udelukkende i vores egenskab af mellemlid. Aftalen om levering af flyafgangen træder i kraft direkte mellem Dig og det relevante flyselskab, og Vi accepterer ikke noget aftalemæssigt ansvar i forbindelse med levering eller manglende levering af din flyafgang. Det luftfartselskab, der flyver, er eneansvarlig for levering/manglende levering af din flyafgang.

**3.2.2.** Før du afslutter bookingen, bliver vilkår og betingelser fra den/de relevante luftfartselskab(er) stillet til rådighed for Dig.

**3.2.3.** Når vi formidler rejsetjenester ydet af flyselskaber, er vi ikke garanteret adgang til flyselskabets bookingsystem. Hvis dette er tilfældet, kan vi handle på dine vegne ved indgåelse af kontrakten mellem dig og flyselskabet. Vi beder dig muligvis også om at

kontakte det relevante flyselskab direkte vedrørende spørgsmål om bookinger, ændringer eller annullering af din booking. Hvis du har købt vores tjeneste med Fleksibel billet (se afsnit 8), skal alle genbestillingsanmodninger dog foretages via vores kundeservice som beskrevet i afsnit 8.1.4. Du modtager muligvis to bookingbekræftelser – en fra os og en fra det pågældende flyselskab. Hvis du har modtaget to bookingbekræftelser, bedes du bruge bookingbekræftelsen fra flyselskabet til check-in.

**3.2.4.** Ved hjælp af en generel oversigt nedenfor giver Vi information om betingelser vedrørende booking og transport, typisk anvendt af luftfartselskaber eller mindst på en tilsvarende måde. Alle afvigende bestemmelser fra det relevante luftfartselskabs side har dog forrang over den generelle information i dette Afsnit 3.2.4. Kontroller derfor i hvert enkelt tilfælde de gældende vilkår og betingelser fra det relevante luftfartselskab før booking.

#### **a. Flytider/check in**

Alle flytider angives i lokaltid. Ankomster næste dag er markeret med "+1" på tidsplanen. De angivne flytider er foreløbige og kan ændres med kort varsel, efter billetten er udstedt; eksempelvis på grund af begrænsninger fra flyvelederne, vejret eller luftfartselskabets funktionelle begrænsninger. Hold dig ajour med de aktuelle tider i god tid før flyafgangen.

Overhold venligst de tider for check-in, der er fastlagt af luftfartselskabet. Luftfartselskaberne har ret til at afslå boarding, hvis du kommer for sent til check-in. Bemærk venligst, at nogle luftfartselskaber anbefaler check-in via deres eget website, da de kan opkræve et check-in gebyr, når du checker ind manuelt i lufthavnen.

#### **b. Kombination af individuelle billetter**

En kombination af to separate enkeltbilletter, i stedet for en returbillet, er tydeligt markeret som sådan i bookingprocessen. Billetterne behandles uafhængigt af hinanden i tilfælde af en aflysning, ændring, forstyrrelse i lufttrafikken, som strejker og ændringer i flyplaner. Det enkelte luftfartselskabs bestemmelser er gældende.

Flybilletter med forskellige bookingnumre bliver altid betragtet som rejser, der er uafhængige af hinanden.

#### **c. Flybilletter med flere rejsestrækninger/anvendelsesrækkefølge**

Din returbillet eller enkeltbillet kan bestå af flere rejsestrækninger. I henhold til de fleste luftfartselskabers bestemmelser skal sådanne rejsestrækninger anvendes i rækkefølge. I modsat fald vil mange luftfartselskaber afslå transport på efterfølgende rejsestrækninger (f.eks. kan manglende brug af en rejsestrækning ugyldiggøre resten af billetten.) Ved returbilletter eller udeblivelse kan dit udgående fly resultere i, at dit indgående fly bliver aflyst af luftfartselskabet.

#### **d. Rejse, når du er gravid**

Nogle luftfartselskaber afslår transport af kvinder, der er i mere end 28. uge af svangerskabet på tidspunktet for den udgående flyafgang eller returflyet. Hvis du er gravid, skal du kontakte luftfartselskabet og din læge for information om du kan påbegynde rejsen.

#### **e. Rejse med spædbørn og børnebilletter**

Kontakt venligst luftfartselskabet for information om rejsebetingelser med et barn, der ikke er reserveret et separat sæde til. Normalt kræver et barn på 2 år sit eget sæde, mens børn mellem 0 og 2 år rejser som spædbørn og ikke får tildelt sit eget sæde. Hvis barnet bliver 2 år før afslutningen af rejsen, skal du booke en børnebillet for hele turen. Børnebilletter kan først bookes efter fødslen, da det korrekte navn og fødselsdato skal svare til det, der står i passet. Vi refunderer ingen omkostninger, opstår, hvis den forkerte billettype bliver booket fra starten.

#### **f. Uledsagede børn**

Vi formidler ikke billetter til uledsagede børn. Billetter til børn under 18 år skal bookes med ledsagelse af en voksen. Nogle lande og luftfartselskaber afslår adgang for børn under 18 år, med mindre de er ledsaget af en værge. Bemærk venligst, at nogle luftfartselskaber kræver, at børn under 18 år medbringer fødselsattest.

#### **g. Mistet/beskadiget bagage**

I vores egenskab af mellemlid, har Vi intet ansvar for mistet eller beskadiget bagage. Alle problemer skal straks meddeles til luftfartselskabets repræsentant i lufthavnen.

#### **h. Transit og overnatning**

Generelt er transport på landjorden og/eller overnatning på rejsen ikke inkluderet i flybilletens pris. Du er personlig ansvarlig for at kontrollere køreplaner og priser på transport på landjorden.

#### **i. Transittid mellem fly**

Standardbilletter, booket på Portalen, har bekræftede transittider. Den nødvendige tid til at skifte til et andet fly bliver beregnet af luftfartselskaberne. Hvis en flyrute er forsinket og medfører mistet fly, er luftfartselskaberne forpligtet til at hjælpe Dig med at nå din endelige destination (se Afsnit 11.1).

Når der bookes separate billetter, har luftfartselskaberne intet ansvar for mistede tilslutningsforbindelser, der er opstået på grund af forsinkelser. Det er derfor dit ansvar at sikre at forbindelsestiden er tilstrækkelige i henhold til luftfartselskaber og lufthavne. Alle ekstra omkostninger, der er afholdt på grund af mistede tilslutningsforbindelser, bliver ikke refunderet.

#### **j. Dobbeltbooking**

En dobbeltbooking betyder, at der er foretaget en eller flere bookinger med samme navn og med samme luftfartselskab. Hvis du har en dobbeltbooking, kan luftfartselskabet aflyse rejsen(-erne). Det kan også forekomme, hvis der er foretaget bookinger hos forskellige rejsebureauer. Vi er ikke ansvarlige for aflysninger, foretaget af luftfartselskaberne, eller for nægtede refusioner fra luftfartselskaberne, i tilfælde hvor de har mistanke om en dobbeltbooking.

### 3.3. Luftfartselskaber, der ikke må operere inden for EU (sort liste)

Bemærk venligst, at EU-kommissionen i et tæt samarbejde med nationale lufttransportmyndigheder offentliggør en liste over luftfartselskaber, som kommissionen ikke anser for at være i stand til at respektere internationale standarder for luftfartsikkerhed. Den sorte liste indeholder selskaber, der ikke opfylder sikkerhedskravene for at flyve til og fra lande i EU. Listen inkluderer også selskaber, hvis de opererer fra et land, hvor de civile luftfartmyndigheder ikke er i stand til at yde den nødvendige sikkerhedsovervågning.

Du kan se, hvilke luftfartselskaber, der er omfattet af dette forbud via dette link:

**EUs sorte liste (Liste med luftfartselskaber, der ikke må operere inden for EU)**

### 3.4. Ændringer i tidsplan og aflysninger fra luftfartselskaberne

**3.4.1.** Din aftale med det relevante flyselskab kan give dem mulighed for at annullere eller ændre dine bookinger. Vi giver dig besked om eventuelle ændringer, når vi bliver informeret om dem af flyselskabet.

Hvis du ønsker at anmode om en ændring eller en refusion som følge af en aflysning, tilbyder vi som en ekstra service at behandle anmodningen på dine vegne, hvis det er tilladt i henhold til vilkårene for flyselskabet. **Klik her for at se en liste over vores gebyrer.**

Hvis du ikke har købt vores servicepakke på tidspunktet for din booking, kan det tilkøbes, når du anmoder om vores hjælp.

**3.4.2.** De flytider, der vises i din bookingbekræftelse, kan ændre sig mellem den dato, hvor du har foretaget din booking, og den dato, hvor du faktisk rejser. Vi anbefaler, at du holder dig opdateret og kontakter dit flyselskab mindst 72 timer før den planlagte afgang for flyvningen for at sikre, at flyet (og eventuelle tilslutningsfly) afgår i henhold til tidsplanen. Vi har ikke kontrol over flyselskabernes ændringer i tidsplanen og tager intet ansvar for omkostninger, der måtte opstå som følge af sådanne ændringer.

### 3.5. Ændringer og aflysninger anmodet af Dig

**3.5.1.** Vilklårene for ændring af flybookinger (herunder ændring af passagernavn, destination og afrejsedag), og for at give refusioner for aflysninger fastlægges af det relevante luftfartselskab, som er din kontraktuelle partner og flyoperatør. Som mellemed har vi ingen indflydelse på sådanne betingelser.

**3.5.2.** Hvis du gerne vil foretage en ændring i din booking eller anmode om en refusion som følge af en aflysning, tilbyder vi som en ekstra service at behandle anmodningen på dine vegne, hvis det er tilladt i henhold til vilklårene for flyselskabet. Under bookingen af sådanne ekstra tjenester vil vi informere dig om yderligere betingelser og gebyrer for sådanne tjenester. **Klik her for at se en liste over vores gebyrer.**

**3.5.3.** For at vi kan håndtere de ændringer, du har anmodet om, er det nødvendigt, at Vi modtager dine anmodninger om ændringer senest 24 timer før afrejse (kun telefonisk). Se afsnit 8, hvis du har købt vores Fleksible Billet.

For ændringsanmodninger med kortere varsel anbefaler Vi, at du kontakter det relevante luftfartselskab direkte.

### 3.6. Udeblivelse eller manglende fremmøde til flyvningen

Du giver os hermed tilladelse til at annullere den ikke-anvendte flyafgang på dine vegne i tilfælde af udeblivelse eller manglende fremmøde til flyvningen og til at anmode om eventuelle refusioner fra flyselskabet på dine vegne. Vi har ret til, men er ikke forpligtet til at gøre det, og din ret til at anmode om refusioner direkte fra flyselskabet forbliver uændret. **Klik her for at se en liste over vores gebyrer.**

## 4. FORMIDLING AF HOTELBESTILLINGER

Hotelservices, der bestilles via Portalen, bliver formidlet af EAN.com L.P. ("Hotels.com").

Alle forespørgsler i forbindelse med reservationen og alle ændringer eller afbestillinger skal derfor foretages direkte til Hotels.com. Du finder kontaktinformation for Hotels.com her:

**Telefonnummer:** 43 31 48 80

**Du kan se vilkår og betingelser for Hotels.com på deres website.**

## 5. FORMIDLING AF BILLEJE

Services i forbindelse med lejebiler via Portalen formidles af Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Alle forespørgsler i forbindelse med reservationen og alle ændringer eller afbestillinger skal derfor foretages direkte til Rentalcars.com. Du finder kontaktinformation for Rentalcars.com her:

Se Rentalcars website for lokal kontaktinformation.  
Du kan se vilkår og betingelser for Rentalcars.com her.

## 6. SÆRLIGE BESTEMMELSER FOR FORMIDLING AF BESTILLINGER AF FLERE SERVICES

Portalen giver mulighed for at mikse & matche flere individuelle services efter ønske. I dette tilfælde beder du os om at handle som mellemed for bestillingen af forskellige rejseservices fra forskellige leverandører. De relevante leverandører bliver tydeligt præsenteret for dig under bookingprocedure, før bookingen bliver gennemført. Hvis du ønsker at kombinere individuelle services, bliver en rejseaftale ikke indgået mellem dig og os; i stedet indgår du flere aftaler om levering af individuelle services med hver enkelt leverandør. I givet fald agerer Vi udelukkende som mellemed i forbindelse med hver enkelt rejseservice.

## 7. INFORMATION OM PAS, VISUM OG HELBREDSBESTEMMELSER

**7.1.** Pas, visum og/eller helbreds krav kan ændre sig, og du skal derfor henvende dig til den relevante myndighed (ambassade, konsulat, osv.) i god tid før afrejsen. Det er dit ansvar at have et gyldigt pas og (hvis relevant) et visum. Det er vigtigt at huske at medtage alle transitpunkter på rejsen, hvor et visum også er nødvendigt. Det tager ofte nogen tid at få et visum, så vi råder dig til at søge om det i god tid. Vi påtager os intet ansvar for kunder, der ikke har de korrekte dokumenter.

**7.2.** Hver destination har sine egne krav til indrejseformaliteterne, vaccinationer, osv., der også kan variere alt efter passagerens nationalitet. Det er dit ansvar at indhente den information. Ingen hændelser, der opstår ved manglende overholdelse af sådanne officielle regler, bliver betragtet som vores ansvar. Vi opfordrer dig derfor til altid at kontrollere de forskellige formaliteter på den valgte destination eller i transitlandene, og den tid det tager for de pågældende foranstaltninger.

## 8. VORES EGNE SERVICES

### 8.1. Fleksibel Billet

**8.1.1.** Hvis du tilkøber vores tjeneste Billet, der kan ombookes, under bookingprocessen, kan du ændre dato og/eller tidspunkt for din flybooking i henhold til vilkårene i dette punkt uden at skulle betale vores ombookingsgebyr og/eller flyselskabsafgifter. Når vi leverer vores tjeneste Billet, der kan ombookes, formidler vi kun en transportaftale mellem dig og det pågældende flyselskab. Da Billet, der kan ombookes, er vores egen tjeneste (dvs. du kan ikke benytte vores tjeneste Billet, der kan ombookes, ved at kontakte flyselskabet direkte), skal alle bookingforespørgsler om brug af tjenesten Billet, der kan ombookes, ske via vores kundeservice (se punkt 8.1.4).

**8.1.2.** Den Fleksible Billet giver mulighed for ombooking af fly på følgende betingelser:

- Alle ombooking skal foretages i henhold til Afsnit 8.1.4 og mindst 24 timer før det oprindelige afgangstidspunkt.
- Ombooking er kun muligt med samme luftfartselskab, dvs. et fly kan kun ombookes til et fly, der er fra samme luftfartselskab, som den oprindelige billet var booket hos.
- Flyvestrækninger skal bruges i samme rækkefølge, som de oprindeligt blev booket i.
- Opgraderingen til en anden kabine eller bookingklasse på samme fly er ikke tilladt.
- Ombooking af en billet til et såkaldt "stop-over" (dvs. ophold i en by, hvor der er tilslutning til dit fly, længere en oprindeligt booket) er ikke tilladt.
- En ændring af oprindelsessted og/eller destination er ikke mulig, hverken for udgående fly eller returfly.
- Navnet på den Fleksible Billet kan hverken ændres eller rettes.
- En rejse kan kun ombookes en gang. Når ændringen er bekræftet, er den Fleksible Billet brugt op.
- I tilfælde af ombooking skal rejsen gennemføres senest et år efter den oprindelige booking. Den nye rejse må først starte 24 timer efter tidspunktet for ændringen af anmodningen.
- Booking kan ikke refunderes, når den Fleksible Billet er blevet brugt.

**8.1.3.** Hvis du vil ombooke din flybillet, skal du kontakte vores kundeservice via telefon i vores faste åbningstider. **Du kan finde vores telefonnummer under "Kontakt os - Telefon".**

Bemærk, at vi kommunikerer på engelsk telefonisk og på e-mail.

**8.1.4.** Ændringen er kun gennemført, når Vi har bekræftet den via e-mail. Hvis du ikke modtager en bekræftelse, bedes du kontakte vores kundeservice.

**8.1.5.** Ændringen af flyafgange med vores Fleksible Billet forudsætter tilgængelighed. Hvis den ønskede ændring resulterer i en dyrere billet, eller hvis ændringen medfører, at passageren ikke længere har ret til en særpris (f.eks. for et lille barn) skal du selv betale de ekstra omkostninger. Vi er ikke ansvarlige for, hvordan ændringen påvirker alle ekstra services, som er aftalt direkte med luftfartselskabet (som eksempelvis forhåndskøb af ekstra bagage eller sædereservationer).

**8.1.6.** Hvis du annullerer reservationen, bliver prisen på vores Fleksible Billet ikke refunderet.

**8.1.7.** Hvis du ikke møder op til en flyrute, er muligheden for ændring via vores Fleksible Billet ikke længere gældende.

### 8.2. Transfergaranti

**8.2.1.** Hvis din reservation omfatter vores tilslutningsgarantitjeneste som beskrevet i afsnit 8.2 (i det følgende benævnt "**Transfergaranti**"), fremgår dette tydeligt under bookingprocessen og på din bookingbekræftelse.

**8.2.2.** Transfergarantien gælder i følgende tilfælde (hvert af dem udgør en "ændring"):

- hvis et eller flere af dine fly ombookes, forsinkes eller aflyses af det respektive flyselskab, og dette betyder, at du ikke når flyet til

din destination;

- hvis du ikke når et tilslutningsfly på grund af forsinket eller mistet bagage uden for din rimelige kontrol; og
- hvis du ikke når et tilslutningsfly på grund af told- eller immigrationskontroller uden for din rimelige kontrol.

### 8.2.3. Transfergarantien gælder ikke:

- hvis ændringen kun påvirker flyvninger på samme billet (udstedt som en e-billet/PNR). Luftfartsselskabet, der tilbyder flyvningen/flyvningerne, er ansvarligt for eventuelle problemer og for at håndtere flyændringer (kontakt det relevante flyselskab direkte for at få hjælp og/eller kunne få besvaret spørgsmål);
- hvis ændringen er opstået som følge af force majeure-situationer, som omfatter omstændigheder uden for flyselskabernes rimelige kontrol, såsom (uden at være begrænset til) politisk ustabilitet, ekstreme vejrforhold, sikkerhedsrisici, betydelige begrænsninger i lufthavnsdriften og/eller flyselskabets konkurs/insolvens;
- for alle foranstaltninger (eller mangel på samme), som med rimelighed er inden for din kontrol, for eksempel hvis du ikke når et fly, fordi (i) du mangler det nødvendige visum, rejsedokumenter eller anden dokumentation, der kræves til din rejse; eller (ii) du overtræder nogle af flyselskabets regler og begrænsninger; eller
- hvis du rejser med indtjekket bagage på en rejse markeret med "ingen indtjekket bagage", dvs. en rejse med 'egen transfer' med kort transfertid; eller
- hvis du har foretaget ændringer i din booking uden vores forudgående godkendelse.

### 8.2.4. Informer os uden unødigt forsinkelse.

Hvis du ønsker at benytte dig af Transfergarantien, skal du informere os uden unødigt forsinkelse telefonisk, efter at du er blevet underrettet om en ændring. Se introduktionen for kontaktoplysninger. Hvis du ikke underretter os uden unødigt forsinkelse, er du ikke berettiget til Transfergarantien.

### 8.2.5. Tilbudte muligheder – alternative fly eller tilbagebetaling.

Når vi er blevet informeret om ændringen, tilbyder vi dig en af følgende muligheder, som du kan vælge imellem:

- a) alternativt fly til din slutdestination på vores regning (du vil få besked om netop det eller de fly, vi kan tilbyde);
- b) en tilbagebetaling af den pris, du betalte for ubrugt(e) flybillet(ter) på tidspunktet for din booking; eller
- c) fly til at vende tilbage til din afrejselufthavn på vores regning (du vil få besked om netop det eller de fly, vi kan tilbyde).

Hvis vi ikke kan tilbyde dig et rimeligt fly til din slutdestination, kan vi henvise dig til alternative lufthavne. I så fald vil vi dække dine udgifter til transport til den alternative lufthavn.

Hvis der er mere end 48 timer inden det berørte flys oprindelige afgangstid, vælger vi en af de muligheder, der er angivet i 8.2.5. efter eget skøn.

### 8.2.6. Din accept af det tilbudte alternativ

Du skal svare og angive, om du accepterer alternativet så snart som muligt efter at have modtaget yderligere oplysninger fra os om de muligheder, der er angivet i underafsnit 5 (a) - (c) ovenfor. Hvis vi ikke modtager dit svar inden for en rimelig tid (inden for højst 24 timer), har du brugt din ret til at bruge Transfergarantien.

### 8.2.7. Anden kompensation

Ud over de muligheder, der angives i 8.2, omfatter Transfergarantien følgende:

- **Indkvartering** – Hvis en ændring finder sted med kort varsel, og du står uden logi for natten (22.00-08.00), dækker vi dine opholdsudgifter for en eller flere nætter. Erstatningen er begrænset til i alt 100 USD pr. passager, der er omfattet af Transfergarantien. Al erstatning for indkvartering, som du modtager fra flyselskabet, vil blive trukket fra den tilbagebetaling, der tilgodeses af Transfergarantien.
- **Mad og drikke** – Hvis en ændring betyder, at dit/dine fly forsinkes med mere end fire timer, dækker vi omkostningerne til mad og drikke på op til i alt 12 USD pr. passager, som er omfattet af Transfergarantien. Eventuel erstatning for mad og/eller drikkevarer, som du modtager fra flyselskabet, trækkes fra den tilbagebetaling, som tilgodeses af Transfergarantien.

Bemærk, at du skal lægge ud for udgifterne og indsende kvitteringerne for disse udgifter til os.

## 8.3. AFBESTILLINGSGARANTI/AFBESTILLINGSBAR BILLET

**8.3.1.** Hvis du køber vores AFBESTILLINGSGARANTI i bookingprocessen, kan du uanset årsag kontakte os efter bookingtidspunktet for at annullere din booking og i stedet modtage en elektronisk voucher svarende til 90% af flybilletens pris. Voucheren kan bruges til en ny booking på Portalen. Betingelserne i dette afsnit 8.4 gælder for vores tjeneste AFBESTILLINGSGARANTI, men også i forbindelse med levering af en AFBESTILLINGSGARANTI formidler vi en transportaftale mellem dig og den relevante tjenesteudbyder. Da AFBESTILLINGSGARANTI er vores egen tjeneste (dvs. du kan ikke benytte AFBESTILLINGSGARANTI ved at kontakte tjenesteudbyderen direkte), skal alle afbestillinger for brug af tjenesten AFBESTILLINGSGARANTI ske via vores kundeservice (se punkt 8.3.5). Vi opkræver ikke administrationsgebyrer i tilfælde af en frivillig afbestilling med AFBESTILLINGSGARANTI eller i forbindelse med en ny booking med voucher gennem vores portal.

**8.3.2.** Følgende er gældende, når du bruger tjenesten AFBESTILLINGSGARANTI:

- Alle afbestillinger skal foretages i overensstemmelse med punkt 8.3.5 og være os i hænde senest 4 timer før afgangstidspunktet for den oprindelige flybillet.
- Værdien af voucheren svarer til 90 % af værdien af den afbestilte flybillet inklusive skatter og tjenesteudbyderens gebyrer, men

eksklusive omkostningerne ved AFBESTILLINGSGARANTIEN og yderligere tjenester (f.eks. ekstra bagage, valg af sæde osv.). Hvis bookingen tidligere har været genstand for ændringer, der har medført en prisstigning på flybilletten (f.eks. frivillig datoændring, navneændring, tilføjelse af bagage osv.), beregnes voucherens værdi på den oprindelige flybillet uden ændringer. Ved brug af AFBESTILLINGSGARANTIEN kan værdien af voucheren aldrig overstige 25 000 DKK pr. person eller 50 000 DKK pr. booking uanset værdien af flybilletterne.

- Du har altid ret til at afbestille din flybillet og modtage en voucher uanset årsag. Der kan også anmodes om afbestilling for en enkelt passager i bookingen. I det tilfælde beregnes værdien af voucheren i forhold til antallet af passagerer, som afbestiller. Afbestillinger kan ikke foretages for enkelte strækninger på rejsen i en flybillet. Annullering kan ikke ske for en del af turen.
- Voucheren kan kun bruges på vores portal i henhold til de instruktioner, der følger med din voucher. Voucheren kan ikke kombineres med andre vouchers, kontante udbetalinger eller kampagner og kan ikke bruges via websteder for prissammenligninger.
- Du kan kun bruge din voucher i forbindelse med en booking. Ikke-benyttede voucherbeløb anses derefter for at være gået tabt.
- Voucheren er gyldig i 12 måneder fra det tidspunkt, hvor du får besked om, at voucheren er tilgængelig for brug, hvilket er inden for 7 dage, fra vi har bekræftet din anmodning om afbestilling. Når gyldighedsperioden udløber, mister voucheren sin værdi, og du kan ikke kræve kompensation på anden måde.
- En AFBESTILLINGSGARANTI-voucher kan kun bruges til at booke flyrejser på portalen.

**8.3.3.** Når du benytter AFBESTILLINGSGARANTIEN og afbestiller din booking/flybillet, giver du og dine medrejsende afkald på alle rettigheder til de rejsedokumenter, som vi har overført til tjenesteudbyderen. Ved at tilkøbe tjenesten AFBESTILLINGSGARANTI accepterer du, at vi efter din meddelelse om afbestilling i henhold til vilkårene automatisk overtager alle rettigheder til flybilletten og bookingen samt retten til at anvende disse rettigheder over for tjenesteudbyderen.

**8.3.4.** AFBESTILLINGSGARANTI kan ikke bruges (i disse tilfælde refunderes omkostningerne ved AFBESTILLINGSGARANTI-tjenesten ikke), hvis tjenesteudbyderen ikke er i stand til at levere rejsetjenesten, når de er erklæret konkurs eller på anden måde har indstillet eller lukket deres aktiviteter.

**8.3.5.** Hvis du vil udnytte AFBESTILLINGSGARANTIEN, skal du kontakte vores kundeservice. Du kan se telefonnumre og andre kontaktmetoder på portalen. Bemærk, at vi behandler alle kundehenvendelser efter tur.

**8.3.6.** Afbestillingsgarantien gælder ikke, hvis du kontakter flyselskabet for at ombooke din flybillet og anmoder om en afbestilling.

## 9. GEBYRER OG BETALING

### 9.1. Betaling

**9.1.1.** Betaling for rejsetjenester behandles enten af os eller af vores koncernselskab (i samarbejde med vores betalingsleverandør(er), der leverer funktionen til behandling af betalinger), eller af tjenesteleverandøren. Alle betalingsoplysninger, der tilhører vores kunder, krypteres på en sikker server, når de deles med vores betalingsudbyder(e).

**9.1.2.** Alt efter bookingkriterier og tilføjede services kan betalingen blive delt i to separate transaktioner, en betaling fra os og en fra Serviceudbyderen. Du bliver ikke opkrævet mere end den samlede pris, som bliver vist på vores site. De samme sikkerhedsforanstaltninger gælder. I nogle tilfælde er priser og gebyrer fra tjenesteudbydere muligvis ikke i den valuta, der vises på portalen. I stedet giver vi et estimat i portalens standardvaluta. Når du foretager en booking med kreditkort, kan det beløb, der opkræves af tjenesteudbyderen, være lidt anderledes på grund af valutaudsving, omregning og mulige gebyrer fra kortudbyderen. Hvis det foregående gælder for din booking, vil du blive informeret om dette under bookingproceduren.

**9.1.3.** For at vi kan behandle din betaling, skal du sikre, at der er tilstrækkelige midler til rådighed. Hvis der skulle opstå et problem i forbindelse med behandlingen af din betaling, forsøger Vi at behandle din betaling igen i samarbejde med vores udbyder(e) af betalingsservice. Hvis dette ikke resulterer i et gennemført træk af midler fra dig, kontakter Vi dig hurtigst muligt for vejledning i andre betalingsmåder. Hvis Vi ikke modtager din betaling efter sådan yderlig vejledning, bliver din udestående betaling sendt til inkasso.

### 9.2. Betalingssvindel

Hvis vi har begrundet mistanke om svindel, forbeholder vi os retten til at nægte at behandle en sådan betaling. Betalingsidentifikation kan være påkrævet, hvis der er mistanke om en forbrydelse. Alle typer betalingsbedrageri indberettes til politiet.

### 9.3. Refusioner

**9.4.** Refusioner behandles i henhold til tjenesteudbyderens vilkår og betingelser. Hvis du har ret til at få refunderet beløbet, vil din refusion blive behandlet ved hjælp af den samme betalingsmetode, som blev brugt til at betale for bookingen. Bemærk, at flybilletpriser indeholder forskellige elementer, og ikke alle kan refunderes, så selvom du er berettiget til tilbagebetaling i henhold til politikken om tjenesteudbydere, er det refunderede beløb muligvis ikke den samlede pris, du har betalt for din booking.

**9.5.** Alle refusioner betales af den relevante tjenesteudbyder, og vi, der fungerer som formidler, har ingen indflydelse på tjenesteudbyderens ekspeditionstid.

**9.6.** Som formidler vil vi kun behandle en tilbagebetaling, hvor vi allerede har modtaget en sådan fra den relevante tjenesteudbyder.

**9.7.** Den samlede pris for din booking vil omfatte prisen på rejsetjenesterne, eventuelle tilkøbte produkter samt vores servicegebyrer. Bemærk, at vores servicegebyrer ikke refunderes. Det skyldes, at der opkræves servicegebyrer for vores formidlingstjenester, som

anses for at være opfyldt, når bookingen er blevet bekræftet til dig. Tillægsprodukter fra tjenesteudbydere refunderes kun i det omfang, vi har modtaget relevante beløb til gengæld fra tjenesteudbyderen. Vores egne tillægsprodukter tilbagebetales ikke.

## 10. REKLAMATIONER

### 10.1. Krav i forbindelse med ydelsen fra Rejseservice

Alle problemer, bemærkning eller krav i forbindelse med den faktiske ydelse fra Rejseservice, skal adresseres direkte til den relevante serviceudbyder (rejseoperatør, luftfartselskab, forsikringsselskab, hotel) med hvem du har kontakt for den relevante Rejseservice. Se også Afsnit 11 for rettigheder i henhold til EU-forordningen.

### 10.2. Klager vedrørende vores egne tjenester

Klager vedrørende vores egne tjenester håndteres kun skriftligt og skal indsendes inden for to måneder efter rejsens slutdato.

E-mailadresse: [customerservice@Goleif.support](mailto:customerservice@Goleif.support)

## 11. KUNDERETTIGHEDER, DER ER TILLAGT I HENHOLD TIL EUROPA-PARLAMENTS FORORDNING

### 11.1. Aflyste eller forsinkede fly

Hvis du rejser til eller fra et EU-land med en EU-transportør har du krav på kompensation for omkostninger, du direkte kan tilskrive det relevante luftfartselskab, hvis dit flyt er aflyst, forsinket eller ved boardingafvisning. **Klik her for mere information om Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004.**

### 11.2. Transportørens ansvar

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 889/2002 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker.

**Forordningen kan læses her.**

## 12. ANSVAR

**12.1.** Du accepterer, at vi agerer som mellemlid mellem Dig og Serviceudbyderen. Vi kan under ingen omstændigheder gøres ansvarlig med hensyn til Rejseservices, du har booket hos en eller flere Serviceudbydere, og Vi påtager os intet ansvar for eventuelle unøjagtigheder, som er stillet til rådighed på Portalen, af den respektive Serviceudbyder.

**12.2.** Hvis en tjenesteudbyder af en eller anden grund ikke kan levere rejsetjenesten, herunder uden begrænsning på grund af ekstraordinære begivenheder eller omstændigheder, der ligger uden for tjenesteudbyderens kontrol (force majeure), eller hvor en tjenesteudbyder erklærer sig konkurs, kan vi kun fungere som formidler og refundere betalinger, hvor vi allerede har modtaget sådanne fra den relevante tjenesteudbyder.

**12.3.** Med hensyn til vores egne tjenester er vi ansvarlige for skader, der er underlagt de begrænsninger, som er angivet i vilkårene og i det omfang, der er tilladt ved lov. Vi er kun ansvarlige for direkte skader, som du faktisk har lidt, betalt eller pådraget dig på grund af en mangel, der kan tilskrives vores forpligtelser med hensyn til vores egne tjenester, op til et samlet beløb af prisen på din booking (uanset om der er tale om én begivenhed eller en række forbundne begivenheder). Hvis der på grund af ekstraordinære begivenheder eller omstændigheder, som vi ikke er herre over (force majeure), er mangler i forbindelse med bookinger, bekræftelser og/eller udførelse af bookinger eller tjenester, er vi fritaget for ethvert afledt juridisk ansvar, som skyldes sådanne mangler eller manglende overholdelse i forbindelse med effekten af force majeure.

**12.4.** Ansvarsbegrænsningen, fastlagt i Afsnit 12.3, gælder også misligholdelse af forpligtelser fra personer for den fejl, som Vi er ansvarlige for i henhold til lovbestemmelserne.

## 13. GÆLDENDE LOVGIVNING OG KONFLIKTLØSNINGER

### 13.1. Gældende lovgivning

Dansk lovgivning gælder udelukkende for disse V&B og aftalen med dig og os.

Som forbruger har du fordel af alle i de ufravigelige regler i den lov, som finder anvendelse i det land, hvor du bor. Intet i disse V&B, herunder dette Afsnit 13.1, påvirker dine rettigheder som forbruger til at påberåbe dig sådanne ufravigelige regler i den lokale lov.

### 13.2. Løsning af konflikter online

Europa-Kommissionen har en platform til rådighed til løsning af konflikter (ODS) på: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. DATABESKYTTELSE

Vi tager beskyttelsen af dine personoplysninger alvorligt. Du kan finde mere information om indsamling, behandling og brug af dine personoplysninger i vores **Privacy Policy**.

## BILAG 1 - Generelle vilkår og betingelser for pakkerejser

*Følgende generelle vilkår og betingelser gælder for pakkerejser (der falder ind under definitionen af pakkerejser af Direktiv (EU) 2015/2302 som gennemført i national ret: [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk)).*



Vilkårene regulerer forholdet mellem rejsearrangør og forbruger.

**De rejsevilkår, der er angivet i kursiv, er individuelle betingelser for Den Danske Rejsegruppe og udfyld de generelle vilkår og betingelser for pakkerejser.**

**Vi bemærker, at oplysninger på vores Emballagewebsteder også er en del af aftalen mellem Den Danske Rejsegruppe og den rejsende.**

Bemærk, at de hoteltjenester, der nævnes i dette bilag (bilag 1), formidles af Travelscape LLC. [Du kan du læse Travelscape LCCs vilkår ved at følge dette link.](#)

## 1. Aftalen

- 1.1. Aftalen bliver bindende for parterne, når arrangøren skriftligt bekræftede passagerens bestilling, medmindre andet er aftalt. Arrangøren skal straks bekræfte de rejsendes bestilling
- 1.2. Hovedrejsende er den person, i hvis navn aftalen er opfyldt. Hovedrejsende nævnes først i rejsedokumenterne eller på en anden klar måde. Hovedrejsende er ansvarlig for betaling i henhold til aftalen. Alle ændringer og aflysninger skal foretages af hovedrejsende. Undtagelser kan gøres, hvis hovedrejsende bliver alvorligt syg og ikke kan foretage ændringen eller aflysningen. Hovedrejsende er ansvarlig for, at arrangøren får korrekte reservationsoplysninger for andre rejsende som omfattes af aftalen. Enhver tilbagebetaling vil blive givet til den Hovedrejsende.
- 1.3. Hvis rejsende er under 18 år og rejser uden værge, skal dette fremgå ved reservation. Nogle rejser kan kræve en aldersgrænse, der kan være over 18 år. Oplysninger gives ved reservation.
- 1.4. Afgangstiderne og returrejsen i reservationsbekræftelsen er foreløbige. Arrangøren skal hurtigst muligt og om muligt senest 20 dage før afrejse angive de afgangstider, der gælder for rejsen.
- 1.5. Arrangøren skal give generelle oplysninger om, hvilke regler der gælder for pas og visum.
- 1.6. Arrangøren skal give generelle oplysninger om sundhedsbestemmelser for rejsedestinationen.
- 1.7. Fly forbindelser eller særlige arrangementer er kun inkluderet i pakkerejseaftalen, hvis de bookes sammen og på samme tid med de tjenester, der er inkluderet i pakkerejsen eller hvis de sælges sammen med andre tjenester til en samlet pris.
- 1.8. Eventuelle anmodninger eller specielle ydelser på passagerens anmodning indgår kun i aftalen, hvis disse udtrykkeligt bekræftes skriftligt af arrangøren.
- 1.9. Den rejsende skal tjekke reservationsbekræftelsen / rejsedokumenterne, så snart de er modtaget. Eventuelle fejl skal behandles hurtigst muligt. Arrangøren forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr svarende til de faktiske omkostninger ved at korrigere forkerte udgifter sammen med en rimelig kompensation for det ekstra arbejde, som ændringen indebærer. I tilfælde af fejl som følge af arrangøren eller nogen de har ansat, skal rettelser foretages uden omkostninger for den rejsende.
- 1.10. Hovedrejsende skal straks underrette arrangøren om enhver ændring af adresse, e-mailadresse, telefonnummer eller anden information, der er relevant for arrangørens evne til at kontakte den rejsende.
- 1.11. For visse ture kræves der et minimum antal deltagere for rejsen, der skal opfyldes. I dette tilfælde vil den rejsende modtage klare oplysninger om dette senest ved bestilling.

## 2. Pris og betaling

- 2.1. Prisen skal angives på en sådan måde, at hele rejsens pris er tydeligt angivet. Prisen skal indeholde alle ydelser i aftalen samt obligatoriske tillæg, skatter og gebyrer.
- 2.2. Den rejsende skal betale rejsens pris senest den dato, der er angivet i aftalen.
- 2.3. I forbindelse med bookingbekræftelsen kan arrangøren udstede et første afdrag (registreringsgebyr). Registreringsgebyret skal være rimeligt i forhold til prisen på rejsen og omstændighederne generelt.
- 2.4. Hvis den rejsende ikke betaler rejsens pris i overensstemmelse med aftalen, har arrangøren ret til at opsiges kontrakten og opkræve rimelig kompensation.
- 2.5. Arrangøren skal også informere den rejsende om eventuelle omkostninger, der måtte opstå.

## 3. Rejsendes ret til ændring of afbestilling

- 3.1. Den rejsende har ret til at ændre aftalen, hvis arrangøren tillader det. Ændringer i aftalen kan medføre ekstra omkostninger for den rejsende fra arrangøren eller andre

*Vær opmærksom på at nogle dele af ruteflyvninger ikke kan ændres i henhold til vilkårene for hvert flyselskab. Når flyselskaber tillader det, forbeholder vi os ret til at opkræve de faktiske omkostninger ved ændringer i henhold til de relevante flyselskabers vilkår. Gebyr størrelse varierer fra flyselskab til flyselskab, og udleveres på forespørgsel*

*Hvis aftalen ændres af den rejsende, f.eks. ændring af afgang, ændring af afrejsedato, ændring af hotel eller ændring af rejselængde, betragtes dette som en afbestilling og en ny ordre i overensstemmelse med prisen på reservationstidspunktet. Vores administrationsgebyr for ændringer er:*

395 DKK pr. person for ændring inden for samme dag for reservationen

395 DKK pr. person for rejser inden for samme land

595 DKK pr. person for rejser inden for samme kontinent

795 DKK pr. person for rejser uden for det samme kontinent

995 DKK pr. person for tilsætning af et spædbarn i henhold til flyselskabets regler

**3.2. 3.2** Den rejsende har ret til at annullere rejsen. Arrangøren forbeholder sig ret til at kræve refusion af den rejsende for de omkostninger, som arrangøren kan lide af som følge af afbestillingen. Arrangøren kan pålægge rimelige standardafbestillingsgebyrer baseret på afbestillingsdatoen. Hvis arrangøren ikke har lavet standardafbestillingsgebyrer, har arrangøren ret til et rimeligt afbestillingsgebyr.

*Vær opmærksom på at nogle dele af ruteflyvninger ikke kan refunderes i henhold til vilkårene for hvert flyselskab. Når flyselskaber tillader det, forbeholder vi os ret til at opkræve de faktiske omkostninger ved afbestilling i henhold til de relevante flyselskabers vilkår. Nogle hoteller kan tillade tilbagebetaling. Vores administrationsgebyr, 455 DKK pr. person, betales ved alle afbestillinger.*

*Den Danske Rejsegruppe tilbyder en afbestillingsbeskyttelse, som du kan læse mere om her.*

## **4. Rejsendes ret til at overføre aftalen**

**4.1.** Den rejsende kan overføre aftalen til enhver, der opfylder alle betingelserne for at deltage i rejsen. En sådan tilstand kan f.eks. være, at en transportør eller anden part, som arrangøren har ansat i henhold til gældende regler, accepterer en ændring af rejsende. Den rejsende skal informere arrangøren eller forhandleren om overførslen i god tid før afrejse. Meddelelser foretaget senest syv dage før afrejse anses for at have fundet sted rettidigt.

**4.2.** Arrangøren kan opkræve et rimeligt gebyr for overførslen. Gebyret må ikke overstige de omkostninger, som overførslen medfører for arrangøren. Arrangøren skal vise, hvordan omkostningerne beregnes.

*Overførselsgebyret/gebyr for navneændring er 795 DKK. pr. person. Flyvning med rutefly er normalt ikke tilladt at overføre/ændre. Når det er tilladt af flyselskabet, forbeholder vi os ret til at opkræve de faktiske omkostninger ved overførsel/ændring i overensstemmelse med de relevante flyselskabers vilkår. Gebyr størrelse varierer fra flyselskab til flyselskab, og leveres på forespørgsel.*

**4.3. 4.3** Overdrageren og modtageren hæfter solidarisk mod arrangøren eller forhandleren for alt, hvad der mangler at blive betalt for rejsen og for de ekstra omkostninger, der pålægges i forbindelse med overdragelsen.

## **5. Ændringer før afrejse**

### **5.1. Ændring af kontraktvilkår**

Arrangøren har ret til at foretage ændringer i aftalen, forudsat at arrangøren informerer rejsende om ændringen på en klar, forståelig og tydelig måde på et holdbart medium. Hvis ændringen er ubetydelig, såsom mindre ændringer i flyvetider, har den rejsende ikke ret til prisnedsættelser eller erstatning. I tilfælde af væsentlige ændringer i rejsen skal den rejsende, hvis det er muligt, tilbydes en alternativ rejse eller ret til at opsige kontrakten uden afbestillingsgebyr.

### **5.2. Ændring af pris**

**5.2.1.** Arrangøren kan hæve prisen for rejsen, hvis stigningen skyldes ændringer i brændstofomkostninger, skatter og offentlige gebyrer eller valutakurser.

**5.2.2.** Rejsens pris kan forhøjes med et beløb svarende til passagerens andel af den omkostningsstigning, som arrangøren har lidt. Retten til prisforhøjelser eksisterer kun, hvis omkostningsstigningen i alt overstiger 100 DKK pr. booking.

**5.2.3.** Rejsens pris reduceres, hvis arrangørens omkostninger af ovenstående årsager falder med i alt mindst 100 DKK pr. booking. Arrangøren kan fratække faktiske administrative omkostninger ved en prisreduktion.

**5.2.4.** Arrangøren skal hurtigst muligt informere den rejsende om prisændringer. Meddelelsen skal indeholde en begrundelse for ændringen og en beregning.

**5.2.5.** Prisen må ikke forhøjes eller reduceres i løbet af de sidste 20 dage før aftalens afrejsedato.

**5.2.6.** I særlige forhold kan arrangøren fravige retten til at hæve prisen i overensstemmelse med 5.2.1. I dette tilfælde behøver arrangøren heller ikke at sænke prisen i henhold til 5.2.3.

### **5.3. Den rejsendes ret til at opsige aftalen uden afbestillingsgebyr**

**5.3.1.** Hvis den rejsende ønsker at opsige aftalen på grund af en væsentlig ændring, f.eks. hvis prisen er steget med mere end 8% af pakkerejsens samlede pris, skal den rejsende informere arrangøren om, at aftalen opsiges inden for en rimelig tidsfrist, fra rejsearrangøren har angivet arrangøren, der informerer passageren om ændringen.

**5.3.2.** Hvis pakkerejsekontrakten ophæves, skal arrangøren refundere den fulde pris uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter kontraktens opsigelse.

### **5.4. Arrangøren og den rejsendes ret til at opsige aftalen ved uundgåelige og ekstraordinære begivenheder**

**5.4.1.** Både arrangøren og den rejsende har ret til at opsige aftalen hvis gennemførelse af pakkerejsen eller passagertransport til destinationen er væsentligt påvirket af uundgåelige og ekstraordinære begivenheder på din destination eller i dets umiddelbare nærhed. Uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder betyder for eksempel alvorlige sikkerhedsspørgsmål som krig, terrorisme, udbrud af alvorlig sygdom eller naturkatastrofer. I sådanne tilfælde har den rejsende ret til at opsige aftalen uden at

betale et afbestillingsgebyr. Hvis arrangøren opsiger aftalen i overensstemmelse med dette, har den rejsende ikke ret til erstatning. I sådanne tilfælde har den rejsende ret til fuld tilbagebetaling i overensstemmelse med 5.3.2.

**5.4.2.** Den rejsende har ikke ret til at opsige aftalen, hvis de uundgåelige og ekstraordinære begivenheder var almindeligt kendt på det tidspunkt, hvor kontrakten blev indgået.

**5.4.3.** Med henblik på at undersøge om hændelsen er af så alvorlig karakter som anført ovenfor skal sagkyndige danske eller internationale myndigheder konsulteres.

## **6. Arrangørens ansvar for gennemførelse af pakkerejser**

### **6.1. Manglende gennemførelse**

Hvis en rejsetjeneste ikke udføres i henhold til aftalen, skal arrangøren rette fejlen inden for en rimelig frist. Arrangøren er imidlertid ikke forpligtet til at rette fejlen, hvis det er umuligt, eller hvis rettelsen ville medføre uforholdsmæssige omkostninger. Hvis arrangøren ikke korrigerer fejlen, kan den rejsende have ret til prisnedsættelser og erstatning.

### **6.2. Væsentlige fejl**

**6.2.1.** Hvis der efter afrejse ikke overholdes en betydelig del af de aftalte ydelser, skal arrangøren, hvis det er muligt, arrangere ligeværdige alternativ eller i det mindste en tilsvarende løsning uden ekstra omkostninger for den rejsende. Hvis arrangøren ikke kan tilbyde dette, kan arrangøren tilbyde lavere kvalitetsmuligheder i forbindelse med rimelige prisreduktioner. Den rejsende må kun afvise sådanne muligheder, hvis de ikke kan anses for at være sammenlignelige med dem, der ville blive ydet i henhold til kontrakten, eller hvis den tilbudte prisnedsættelse ikke kan anses for rimeligt.

**6.2.2.** Hvis arrangøren ikke kan tilbyde noget alternativ, eller hvis den rejsende har ret til at afvise sådanne muligheder 6.2.1., kan den rejsende være berettiget til en prisreduktion og erstatning.

**6.2.3.** Når fejl i væsentligt omfang påvirker gennemførelsen af pakkerejsen og arrangøren har ikke korrigeret fejlen inden for en rimelig tid, kan den rejsende opsige aftalen og de kan også være berettiget til en prisreduktion og erstatning.

**6.2.4.** Hvis arrangøren ikke kan tilbyde noget alternativ, eller hvis den rejsende har ret til at afvise sådanne muligheder 6.2.1., eller hvis den rejsende har opsagt kontrakten under 6.2.3 har den rejsende ret til hjemsendelse uden unødigt forsinkelse og uden ekstra omkostninger, hvis pakkerejsen omfatter transport og den rejsende er på destinationen.

## **7. Om prisreduktioner og erstatning**

**7.1.** Prisreduktioner betales ikke, hvis arrangøren kan vise, at fejlen skyldes den rejsende

**7.2.** Den rejsende er ikke berettiget til erstatning, hvis arrangøren viser, at fejlen er afhængig af den rejsende eller en tredjepart uden forbindelse til levering af rejseydelser inkluderet i pakken, eller hvis fejlen skyldes uundgåelige og ekstraordinære begivenheder.

**7.3.** Hvis fejlen ligger hos en person, som arrangøren har ansat, er arrangøren fri for ansvar i henhold til disse betingelser for erstatning, hvis den person, som arrangøren har ansat også ville være fritaget i henhold til denne bestemmelse. Det samme gælder, hvis fejlen skyldes en anden på et tidligere tidspunkt

**7.4.** Der vil ikke være ret til erstatning på grund af, at arrangørerne indstiller rejsen, hvis arrangøren viser, at færre mennesker end det i aftalen specificerede minimum antal, er tilmeldte til turen, og hvis den rejsende inden for en aftalt tid meddeles skriftligt, at rejsen er blevet indstillet.

Meddelelse om, at en tur er indstillet, skal indsendes senest

- 20 dage før afrejse, hvis rejsen varer længere end 6 dage

- 7 dage før afrejse, hvis rejsen varer mellem 2 og 6 dage

- 48 timer før afrejse, hvis rejsen varer mindre end 2 dage

**7.5.** Erstatning under disse forhold omfatter kompensation for rent økonomisk tab, personskader og beskadigelse af ejendom. Den rejsende er forpligtet til at begrænse skaden så vidt muligt.

**7.6.** Hvis ingen anden begrænsning er omfattet af pakkerejseloven eller anden obligatorisk lovgivning, er arrangørens erstatningsansvar begrænset til tre gange pakkerejsens pris. Denne begrænsning gælder dog ikke for personskader eller skade forårsaget forudseeligt eller uagtsomt.

## **8. Reklamation**

**8.1.** Den rejsende må kun påberåbe fejl i de aftalte ydelser hvis det inden for en rimelig frist, efter at de har lagt mærke til, eller burde have bemærket fejlen, kan meddeles rejsearrangøren eller formidleren om fejlen. Dette skal ske så hurtigt som muligt og, hvis det er muligt, på rejsedestinationen. Ved fastsættelse af eventuelle fradrag eller erstatning for skader betragtes det tidspunkt hvor den rejsende påberåbte fejlen, med det taget i betragtning, at en sådan meddelelse havde betydet, at arrangøren kunne have rettet fejlen.

**8.2.** Uanset punkt 8.1 kan den rejsende påberåbe sig fejl, hvis arrangøren eller forhandleren har handlet groft uagtsomt eller i strid med tro og æresbevisninger.

## **9. Den rejsendes ansvar under rejsen**

### **9.1. Arrangørens anvisninger**

Den rejsende har pligt til at følge instruktionerne for gennemførelse af rejsen, som leveres af rejselederen eller en anden person arrangøren har ansat. Den rejsende er forpligtet til at respektere de ordensregler, der gælder for rejsen og på destinationen, og til at

handle således, at medrejsende eller andre ikke forstyrres. Hvis den rejsende overtræder dette, kan arrangøren opsige aftalen uden at den rejsende er berettiget til erstatning eller refusion.

### 9.2. Den rejsendes ansvar for skader

Den rejsende er ansvarlig for eventuelle erstatninger på grund af skader den rejsende gennem uagtsomhed, har forårsaget arrangøren.

### 9.3. Den rejsendes ansvar for formaliteter

**9.3.1.** Den rejsende er selv ansvarlig for at overholde de nødvendige formaliteter for rejsens gennemførelse, såsom besiddelse af gyldige pas, visa, vaccinationer og forsikring.

**9.3.2.** For alle fly inkluderet i pakkerejsen skal den rejsende have gennemført indcheckning i overensstemmelse med rejseplanen eller anden instruktion fra arrangøren eller flyselskabet.

**9.3.3.** Den rejsende er ansvarlig for alle omkostninger på grund af mangler i sådanne formaliteter, som f.eks. hjemtransport på grund af manglende pas, medmindre fejlen skyldes ukorrekte oplysninger fra arrangøren eller forhandleren.

**9.3.4.** Den rejsende er ansvarlig for at efterspørge oplysninger fra arrangøren.

### 9.4. Afgivelser fra arrangementet

Den rejsende, der, efter at turen begyndte, afviger fra arrangementet, skal informere arrangøren eller deres repræsentant.

*Når du bestiller en rutflybillet, skal du have brugt afrejsen for at bruge din returrejse. Hvis du ikke møder op til afrejse, kan de resterende fly annulleres automatisk af flyselskabet, og det betalte beløb refunderes ikke. Hvis du ikke tjekker ind på hotellet på aftalt tidspunkt eller rapporterer, at du er forsinket, kan opholdet blive automatisk annulleret, og det refunderede beløb refunderes ikke.*

## 10. Arrangørens forpligtelse til at yde assistance

Hvis den rejsende befinder sig i vanskeligheder under rejsen, er arrangøren forpligtet til at yde passende assistance uden unødigt forsinkelse. Sådant hjælp kan f.eks. være information om sundhedsydelse, lokale myndigheder og konsuler støtte. Arrangøren har ret til at opkræve et rimeligt gebyr for sådan assistance, hvis situationen er begået med vilje eller ved uagtsomhed fra den rejsende.

## 11. Konfliktløsning

Parterne bør forsøge at løse uenigheder og konflikter vedrørende fortolkningen eller anvendelsen af aftalen på egen hånd. Hvis parterne ikke kan blive enige, kan uenigheden betragtes af bestyrelsen for Forbrugerklagenævnet (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se, eller af domstolene. En uenighed kan også undersøges via EU Kommissionens online platform: <http://ec.europa.eu/odr>.

### BILAG 2 – GEBYRER FOR ADMINISTRATIV ASSISTANCE

Service	Gebyr (inkl. moms)	
<b>Supportpakke</b> Betales for alle tjenester og ændringer.	145 DKK pr. booking	
<b>Ekspeditionsgebyr for afbestillingsrefusion inden for 24 timer</b> Hvis billetten endnu ikke er udstedt/kan annulleres.	380 DKK pr. rejsende	
<b>Gebyr for håndtering af refusion</b> Vedrørende alle refusioner, som du har anmodet om, herunder anmodninger om refusion af billetbeløb, skatter, gebyrer og/eller gebyrer fra flyselskabet.  Gebyret gælder også for vores administrative arbejde i tilfælde af en aflysning fra flyselskabets side.	460 DKK pr. rejsende  Refusion efter aflysning fra flyselskabets side: 225 DKK pr. booking	
	<b>Billetværdi</b>	<b>Gebyr pr. rejsende</b>
	0-100 EUR	160 DKK
	101-350 EUR	425DKK
	351 - 750 EUR	585 DKK
	751 < EUR	685 DKK

**Ændring af bookingen**

Når du anmoder om en ændring af bookingen, f.eks. ændring af flyafgang, navneændring eller yderligere booking af børn uden sæde.

0-350 EUR	160 DKK
-----------	---------

Ændring af tidsplan (ombooking) inden for 24 timer

Billetværdi	Gebyr pr. rejsende
0-350 EUR	160 DKK
350 < EUR	225 DKK

Det er gratis at ombooke efter flyselskabets valg, når der sker ændringer i tidsplanen. Hjælp til andre ændringer, der iværksættes af flyselskabet, koster et gebyr på 225 DKK pr. booking.

**Gebyr for manuel håndtering**

Manuel hjælp til at foretage en ny booking

225 DKK pr. rejsende

Bemærk, at enhver ændring og/eller refusion er underlagt flyselskabernes betingelser og flyselskabets billetregler. Der kan påløbe yderligere gebyrer fra flyselskaberne. Det har vi som mellemlid ingen indflydelse på.

Hvis den ønskede ændring fører til en dyrere billet, eller hvis ændringen medfører, at passageren ikke længere har ret til en særlig pris, skal du selv bære sådanne omkostninger.