



Sjæl og Substans

GENERELLE BETINGELSER KULTURREJSER EUROPA

BETINGELSER FOR KØB AF ENKELTYDELSER

Når du alene køber en enkeltydelse, eksempelvis flybillet eller hotelovernatning, er du ikke dækket af Lov om Pakkerejser. Kulturrejser Europa optræder udelukkende som formidler for det/de pågældende flyselskaber eller hotel og modtager alene betaling for købte flybilletter/hotel på vegne af flyselskab/ hotel. Flyselskab/hotel er din aftalepart, og de er ansvarlige for ydelsens korrekte gennemførelse. Flyselskabets/hotellets betingelser regulerer aftaleforholdet og for gældende betingelser henvises til flyselskabets/hotellets hjemmeside. Da Kulturrejser Europa alene er formidler af ydelsen, er bureauet som følge heraf ikke ansvarlig for flyselskabets/hotellets konkurs samt for forsinkelser, aflysninger eller andre mangler ved de købte enkeltydelser i forbindelse med den indgåede aftale mellem dig og flyselskab/hotel.

ALMINDELIGE REJSEBETINGELSER FOR PAKKEREJSER

Betingelserne regulerer aftaleforholdet mellem Kulturrejser Europa A/S (i det følgende Kulturrejser Europa) og dig, som køber en pakke-rejse. Aftalen indgås og gennemføres i overensstemmelse med pakkerejseloven (Lov nr. 1666 af 26/12/2017 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer).

1 AFTALEINDGÅELSE

1.1 INDGÅELEN

Aftalen er bindende, når du skriftligt har accepteret tilbud på rejsens indhold og pris samt accepteret nærværende og/eller øvrige oplyste vilkår for rejsen. Indbetaling af depositum eller rejsens fulde pris betragtes ligeledes som accept af tilbud. Det er en forudsætning, at de rejseydelser, der tilsammen vil udgøre en pakkerejse, bliver købt på samme tidspunkt.

1.2 REJSEDOKUMENTER

Kulturrejser Europa fremsender efter aftalens indgåelse uden unødigt forsinkelse relevante rejsedokumenter (eksempelvis et rejsebevis, en ordrebekræftelse, en faktura og/eller en rejseplan). Fremsendelse af rejsedokumenter samt anden korrespondance mellem dig og Kulturrejser Europa, herunder - men ikke begrænset til - ændringer i pakkerejsen, foregår til den postadresse eller e-mailadresse, som du har gjort brug af i forbindelse med aftalens indgåelse. Hvis du ikke modtager rejsedokumenterne indenfor 5 arbejdsdage efter aftalens indgåelse, skal du straks kontakte Kulturrejser Europa. Såfremt du har opgivet en e-mailadresse, skal du forinden tjekke spam-filtret. Du er desuden forpligtet til at opgive de kontaktoplysninger, der er nødvendige for, at Kulturrejser Europa kan kontakte dig både før og under rejsen. Du har pligt til ved modtagelse at gennemgå de fremsendte rejsedokumenter og evt. "praktiske oplysninger" (se hertil afsnit 5.3.). Du skal straks reagere over for Kulturrejser Europa, såfremt oplysningerne ikke er i overensstemmelse med det aftalte.

2 PRIS OG BETALING

2.1 PRIS

Rejsens samlede pris fremgår af din faktura, hvilket indebærer, medmindre andet fremgår, at fakturaen omfatter alle obligatoriske skatter, afgifter samt alle yderligere gebyrer, omkostninger og eventuelle tillæg relateret til de ydelser, som du har købt hos Kulturrejser Europa. Hvis der sker ændringer i den konkrete rejse eller i forudsætningerne for denne som følge af forhold hos dig, vil det kunne medføre, at prisen ændres, og yderligere betaling vil kunne blive opkrævet. På destinationerne kan der forekomme opkrævninger af lokale gebyrer, entréer og afgifter, som det ikke er muligt at opkræve ved aftalens indgåelse, da disse betalinger relaterer sig direkte til lokale regler eller til forbrug af ekstra ydelser ud over, hvad der fremgår af aftalen.

2.2 BETALING

Misligholder du din del af aftalen for så vidt angår betaling, har Kulturrejser Europa ret til at annullere aftalen. I sådanne tilfælde har Kulturrejser Europa ret til betaling af det beløb, som du ville miste efter reglerne i afsnit 7.2., såfremt du valgte at afbestille rejsen på dagen for den manglende betaling.

2.3 DEPOSITUM

I forbindelse med accept af tilbud betales - medmindre andet er anført på faktura - et depositum på minimum 20 % af rejsens samlede pris. På enkelte rejser kan der være forhøjet depositum, hvilket i givet fald vil fremgå af faktura. Sker aftaleindgåelsen mindre end 65 dage før afrejse, betales hele rejsens pris ved accept af tilbuddet. For busrejser gælder dog, at sker aftaleindgåelsen mindre end 45 dage

før afrejse, betales hele rejsens pris ved accept af tilbuddet. Valgt afbestillingsforsikring indbetales sammen med depositum. Se i øvrigt afsnit 7.2 for afbestillingsvilkår.

2.4 SLUTBETALING

Restbeløbet for rejsen skal være indbetalt senest 65 dage før afrejsedagen, medmindre andet er anført på fakturaen. For busrejser gælder dog, at restbeløbet for rejsen skal være indbetalt senest 45 dage før afrejsedagen. Bemærk: Ifølge Hvidvaskloven må Kulturrejser Europa ikke modtage kontantbeløb på over 19.999 kr. Overstiger rejsens pris dette beløb, er det muligt at betale 19.999 kr. kontant og resten ved bankoverførsel eller med kreditkort. Gavekort købt kontant sidestilles med en kontant betaling.

3 TILSLUTNINGSREJSER

Kulturrejser Europa er alene ansvarlig for en tilslutningsrejse, hvis denne er markedsført/tilkøbt sammen med hovedarrangementet som en del af pakkerejsen. Ved en tilslutningsrejse forstås en transport af dig fra/hen til det sted, hvor pakkerejsen henholdsvis påbegyndes og afsluttes.

4 AFBESTILLINGS- OG REJSEFORSIKRING

Kulturrejser Europa anbefaler, at du tegner en afbestillingsforsikring, der dækker dine udgifter, såfremt du må opsige aftalen grundet akut sygdom eller tilskadekomst hos dig selv eller et nært familiemedlem. En afbestillingsforsikring skal altid tegnes ved aftalens indgåelse og dækker frem til afrejsetidspunktet. Undlader du at tegne en afbestillingsforsikring – eller afbestilles rejsen af årsager forsikringen ikke dækker, gælder Kulturrejser Europas afbestillingsvilkår i kraft jf. afsnit 7.2.

Kulturrejser Europa oplyser om muligheden for, eller forpligtelsen til, at tegne en rejseforsikring. Uden rejseforsikring afholder du selv omkostninger under rejsen i tilfælde af ulykke, sygdom, hospitalsindlæggelse, hjemtransport m.v. Har du en kronisk eller kendt lidelse, bør du søge om en forhåndsvurdering hos forsikringsselskabet for at være garanteret dækning på rejsen.

Se evt. <https://www.gouda.dk/ipid/goudak/DKPANNU>

Kulturrejser Europa er optaget i Finanstilsynets offentlige register over virksomheder, der opfylder betingelserne for registrering til at udøve accessorisk forsikringsformidling. Ønsker du at klage over Kulturrejser Europa som forsikringsformidler, skal din klage rettes til skadeforsikringsselskabet, som sælger forsikringsprodukterne. Kulturrejser Europa er formidler af forsikringsprodukter og modtager provision heraf fra forsikringsselskabet: Gouda Rejseforsikring, A.C. Meyers Vænge 9, 2450 København SV. Forsikringsselskabet er omfattet af Garantifonden for skadeforsikringsselskaber.

Via følgende link til Goudas produktark - <https://www.gouda.dk/produktark#> - kan du få overblik over dækningerne på Goudas forsikringer. Produktarkene er udarbejdet i forbindelse med EU's direktiv om distribution af forsikring (IDD), og følger direktivets krav om standardisering for dokumenter med information om forsikring (IPID).

5 DEN REJSENDES GENERELLE PLIGTER

5.1 PAS, VISUM OG SUNDHEDSMÆSSIGE FORMALITETER (BL.A. VACCINATIONER)

Du skal være i besiddelse af, og medbringe på rejsen, et gyldigt pas samt de for rejsens gennemførelse nødvendige dokumenter, eksempelvis visa og bevis for påkrævede vaccinationer st. Selv om Danmark er med i Schengen-samarbejdet, skal alle rejsende altid medbringe gyldigt pas. For at passet er gyldigt, skal alle sider være tydelige og passet skal have plads til nye stempler. Du skal have et pas med minimum 6 måneder gyldighed ved rejsens afslutning.

Kulturrejser Europa oplyser dig om de til rejsen nødvendige indrejsekrav (f.eks. pas-, visum- og vaccinationskrav). Rejsebureauet kan alene oplyse om de krav, der gælder på tidspunktet for aftalens indgåelse. Du skal være opmærksom på, at der kan gælde andre indrejsekrav på dit afrejsetidspunkt end hvad det var gældende, da du købte rejsen. I forbindelse med visa, skal du desuden være opmærksom på, at behandlingstiden for visumansøgninger varierer fra land til land, og du opfordres til altid at ansøge om visum i god tid inden afrejse. Det er dit eget ansvar at sørge for, at pas lever op til gældende regler.

Vær opmærksom på, at passet skal være i god stand inden afrejse. Passet må ikke være beskadiget med eksempelvis vand, rifter, iturevne overflader fra bagagetags og lignende. Der må heller ikke mangle sider, ligesom der ikke må være skrevet eller rettet i passet. I visse tilfælde kan du blive nægtet check-in af flyselskabet og indrejse af myndighederne ved destinationen, såfremt de vurderer, at passet ikke er i god stand, og hele rejsen er som udgangspunkt mistet. Kulturrejser Europas oplysninger om pas- og visumkrav tager udgangspunkt i reglerne for danske statsborgere. Har du ikke dansk pas, eller har du dobbelt statsborgerskab, skal du gøre Kulturrejser Europa opmærksom herpå, således at du kan få korrekt rådgivning og vejledning, herunder henvisning til de relevante myndigheder. Se i denne sammenhæng www.um.dk og www.ssi.dk.

Kulturrejser Europa oplyser desuden om eventuelle sundhedsmæssige formaliteter såsom vaccinationskrav eller lignende samt øvrige dokumenter og forhold, der er nødvendige for rejsens gennemførelse. For visse lande gælder der særlige regler for ind- og udrejse. Kulturrejser Europa kan ikke gøres ansvarlig, hvis der efter aftalens indgåelse indføres særlige sygdoms-relaterede indrejsekrav før eller under

rejsen eller restriktioner på destinationen (f.eks. krav om afstand, mundbind m.m., men ikke begrænset hertil). Du har i disse tilfælde ikke ret til kompensation, at hæve købet eller afbestille gebyrfrit. Ønsker du i sådanne situationer ikke at gennemføre rejsen, vil det være de almindelige afbestillingsvilkår, se afsnit 7.2, der er gældende. Du kan kontakte Kulturrejser Europa for yderligere information om disse regler. Medbringer du medicin indeholdende euforiserende stoffer, er du selv ansvarlig for at kunne dokumentere behovet for dette. Kontakt venligst egen læge for udarbejdelse af dokumentation. Find øvrige informationer på <https://um.dk/da/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/medicin-paa-rejsen/>

Består deltagerne på din rejse af mindreårige uden ledsagelse af egne forældre/egen værge, skal du kontakte rejselandets ambassade/konsulat. Du skal ligeledes være opmærksom på, at der gælder særlige regler, såfremt dine børn kun rejser med den ene af deres forældre. Du kan finde yderligere information om reglerne for at rejse med børn på denne hjemmeside: <https://um.dk/da/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/boern-unge-paa-rejse/>. Du er også velkommen til at kontakte Kulturrejser Europa for yderligere information om disse regler.

5.2 BEVÆGELSESHÆMMEDE PERSONER

Kulturrejser Europas rejseudbud tager generelt udgangspunkt i, at man er selvhjulpne eller rejser med en hjælper, såfremt dette er påkrævet. Dvs. at man er almindeligt gående, kan komme ubesværet ind/ud af transportmidler, bære egen bagage samt klare trapper. Det er derfor vigtigt, at du forud for bestilling af din rejse giver Kulturrejser Europa alle nødvendige og relevante oplysninger om dine særlige behov, som kan have betydning for rejsens egnethed for dig. Det kan for eksempel være sygdomsforhold, graviditet, nedsat syn eller hvis du er dårligt gående, sidder i kørestol eller på anden måde er bevægelsehæmmet. Det er en forudsætning, at du oplyser om sådanne behov for, at rejsekonsulenten kan vejlede dig nærmere om din rejse, og oplyse hvorvidt hele eller dele af denne vil være egnet for dig, herunder om du vil få det fulde udbytte af rejsen. Ved grupperejser/udflugter med andre må man have forståelse for, at resten af gruppen ikke kan forsinkes, og du således må acceptere at afstå fra visse oplevelser. Medbringer du rollator eller kørestol, skal det aftales på forhånd ved rejsens bestilling, således at rejsekonsulenten kan skrive det ind på rejsebeviset til orientering for hotel og transport.

5.3 NAVNE PÅ REJSEDOKUMENTER

Du er ansvarlig for, at de navne, der fremgår af dine rejsedokumenter og bookinger, er identiske med det fulde navn, der fremgår af rejsedeltagerens pas. Der er plads til et begrænset antal tegn på en flybillet, hvorfor der ofte ikke vil være plads til mellemnavne, disse kan derfor være forkortet, eller helt undladt. Bliver du opmærksom på uoverensstemmelser mellem rejsedokumenter og pas, skal du straks meddele dette til Kulturrejser Europa, som vil forsøge at korrigere fejlen. Beror uoverensstemmelsen på dine forhold, skal udgifter forbundet hermed afholdes af dig. Hvis ændringer ikke er muligt, kan du ikke holde Kulturrejser Europa ansvarlig herfor.

5.4 RETTIDIGT FREMMØDE

I de tilfælde, hvor du ikke kan nå rettidigt frem til den bestilte rejseydelse, skal du rette henvendelse til den pågældende leverandør og oplyse om det senere fremmøde. Hvis du ikke opnår en tilfredsstillende løsning med leverandøren, skal du kontakte Kulturrejser Europa. Ved din manglende henvendelse til henholdsvis leverandøren og/eller Kulturrejser Europa, vil reservationen blive annulleret af leverandøren, og du vil ikke kunne benytte reservationen eller få betalingen herfor refunderet. Såfremt flybilletter er en del af pakkerejsen, skal disse benyttes i korrekt rækkefølge. Hvis du ikke anvender flybilletterne i korrekt rækkefølge, vil luftfartsselskabet annullere de resterende flystrækninger. Du kan derfor ikke kun anvende enkelte strækninger af en flyrejse. F.eks. kan du ikke kun benytte dig af en hjemrejse.

Du skal have afsluttet eventuelt check-in i overensstemmelse med de i rejseplanen eller ved anden tydelig anvisning oplyste tidspunkter og steder for seneste check-in på ud- og hjemrejsen. Du er overfor check-in personalet ansvarlig for at gøre opmærksom på dig selv i check-in-køen, hvis du kan forudse, at du ikke kan nå at have afsluttet check-in inden for de oplyste tidspunkter.

Du skal holde dig underrettet om hjemreisetidspunkter ved i god tid inden hjemrejse at orientere dig om, hvorvidt der er blevet foretaget eller annonceret ændringer af det hjemreisetidspunkt, der er angivet i rejsedokumenterne. Dette kan gøres gennem Kulturrejser Europas samarbejdspartnere på destinationen, hos rejsebureauet eller på luftfartsselskabernes hjemmeside. Du skal løbende holde dig opdateret om afgangsteder og -tider for de inkluderede transportmidler. Dette kan f.eks. ske ved straks efter ankomst til en lufthavn at holde øje med oversigtsskærme og kontakte lufthavnspersonalet ved tvivl om, hvilke terminaler eller gates flyet afgår fra. Terminal- og gateændringer sker ofte og er uden for Kulturrejser Europa kontrol. Du kan i sådanne situationer ikke gøre krav gældende over for Kulturrejser Europa.

5.5 ORDENSBESTEMMELSER

Du skal rette dig efter de ordensbestemmelser, der gælder for alle pakkerejsens underleverandører som f.eks. hoteller, lufthavne, transportmidler etc. Du skal optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. I grove eller gentagne tilfælde kan en upassende optræden føre til, at du af Kulturrejser Europa eller dennes repræsentanter bortvises fra videre deltagelse i rejsen. I sådanne tilfælde er du ansvarlig for egen hjemtransport og udgifter som følge heraf. Du er i tilfælde af bortvisning ikke berettiget til at modtage nogen form for kompensation herunder tilbagebetaling af pakkerejsens pris.

Kulturrejser Europa er ikke ansvarlig over for offentlig myndighedsudøvelse; herunder - men ikke begrænset til - politiets indgreb/handling over for dig som rejsende i forbindelse med upassende adfærd. Du er i sådanne situationer selv ansvarlig for de udgifter, som du eventuelt vil blive påført, ligesom du ikke kan gøre krav gældende over for Kulturrejser Europa og ikke vil være berettiget til kompensation herunder tilbagebetaling af pakkerejsens pris.

5.6 MANGLENDE EFTERLEVELSE

Overholder du ikke kravene til pas, visa, øvrige påkrævede dokumenter, sundhedsmæssige formaliteter, angivelse af korrekt navn på rejsedokumenterne samt gennemgang heraf, reglerne om rettidigt fremmøde samt ordensbestemmelserne, kan du ikke gøre krav gældende mod Kulturrejser Europa, formidleren eller underleverandøren til pakkerejsen for de følgevirkninger, mangler, gener eller tab, som den manglende efterlevelse af dine generelle pligter medfører.

6 ÆNDRINGER AF DEN INDGÅEDE AFTALE

6.1 OVERDRAGELSE AF PAKKEREJSEN

Du kan overdrage rejsen til en anden person, mod ekspeditionsgebyr samt eventuelle omkostninger Kulturrejser Europa måtte blive pålagt af pakkerejsens underleverandører som følge af overdragelsen. Meddelelse om overdragelse skal gives skriftligt til Kulturrejser Europa senest 7 dage inden rejsens påbegyndelse. Meddelelse efter dette tidspunkt medfører, at du mister retten til at overdrage pakkerejsen.

Overdragelse kan alene ske, hvis den person, til hvem pakkerejsen overdrages, opfylder de af Kulturrejser Europa ved aftalens indgåelse anførte nødvendige betingelser og krav for gennemførelse af rejsen, herunder pas, visa og sundhedsmæssige krav.

Adgangen til at overdrage pakkerejsen kan helt eller delvist begrænses af Kulturrejser Europa, såfremt overdragelsen ikke er mulig som følge af underleverandørens vilkår. Begrænsninger i overdragelsesadgangen vil altid fremgå tydeligt af dine rejsedokumenter. I den forbindelse henledes din opmærksomhed på, at langt de fleste flybilletter, der indgår i pakkerejser, ikke kan ændres eller refunderes, når de først er bestilt ("non refundable"-billetter). Indeholder pakkerejsen sådanne rejseydelser, vil prisen for de rejseydelser, der er pålagt de nævnte restriktioner, gå tabt, såfremt en rejse ønskes ændret efter bestilling. Overdrageren af pakkerejsen og den person, til hvem pakkerejsen er overdraget, hæfter solidarisk for betaling af eventuelle udestående beløb og omkostninger som følge af overdragelsen.

6.2 PRISÆNDRINGER

Kulturrejser Europa kan efter aftalens indgåelse foretage ændringer i den aftalte pris for pakkerejser, hvis der sker ændringer i:

- prisen for befording af passagerer som følge af udgifter til brændstof eller andre energikilder,
- skatter, afgifter eller gebyrer for pakkerejsens rejseydelser, som er pålagt af en tredjemand, der ikke er direkte involveret i leveringen af pakkerejsen,

Beregningen af disse ændringer foretages efter nedenstående regneeksempler:

Aftalt pris	Ændring	Beregning	Ny pris
3000 DKK Heraf brændstoffillæg: 200 DKK	Stigning i brændstoffillæg: 50 DKK	200 DKK + 50 DKK	3050 DKK
3000 DKK Heraf skatter og afgifter: 500 DKK	Stigning i skatter og afgifter: 100 DKK	500 DKK + 100 DKK	3100 DKK

Ved ændringer i rejsens pris underretter Kulturrejser Europa dig om prisforhøjelser og prisnedsættelser.

Underretningen skal ske på et varigt medium og senest 20 dage før afrejse. Prisen kan max. forhøjes med 8% af pakkerejsens pris.

Hvis forhøjelsen er mere end 8% af pakkerejsens pris, vil du være berettiget til at hæve aftalen.

Ved prisfald som følge af ændringer i ovenstående forhold har du ret til en prisnedsættelse, der svarer til det prisfald, som ændringerne medfører. Kulturrejser Europa har i den forbindelse ret til at fradrage omkostninger forbundet med tilbagebetalingen til dig. Kulturrejser Europa kurssikrer ved fakturering alle solgte rejser, således at du ikke udsættes for en merpris i tilfælde af en valutakursstigning. Dette betyder også, at du ikke kan kræve prisnedsættelse, hvis den aktuelle valutakurs måtte falde.

6.3 DEN REJSENDES ÆNDRINGER AF PAKKEREJSEN

Såfremt du ønsker at foretage ændringer i pakkerejsen, skal du kontakte Kulturrejser Europa hurtigst muligt. Hvis det er muligt for Kulturrejser Europa at ændre pakkerejsen, skal du afholde de ekstraudgifter, som ændringerne medfører plus et ændringsgebyr. Det betragtes bl.a. som en ændring, hvis datoer/tidspunkter skal ændres, hvis der justeres på antallet af deltagere, hvis rejseruten ændres, eller der måtte ønskes ændringer i indkvarteringsformen. Kulturrejser Europa er ikke forpligtet til at foretage ændringer i pakkerejsen. Såfremt du ønsker at foretage ændringer, som Kulturrejser Europa ikke kan opfylde i den eksisterende aftale, vil ændringen, hvis du fastholder ønsket om at få ændret pakkerejsen, anses som en afbestilling af den købte pakkerejse, jf. afsnit 7.2, og dermed blive en ny bestilling.

6.4 KULTURREJSER EUROPAS ÆNDRINGER AF PAKKEREJSEN INDEN PAKKEREJSENS PÅBEGYNDELSE

6.4.1 Uvæsentlige ændringer

Kulturrejser Europa er inden pakkerejsens påbegyndelse berettiget til ansvarsfrit at foretage uvæsentlige ændringer i pakkerejsen uden dit samtykke. Du er forpligtet til at acceptere sådanne ændringer, hvis Kulturrejser Europa inden pakkerejsens påbegyndelse og uden unødigt forsinkelse klart og tydeligt oplyser dig om de pågældende ændringer.

6.4.2 Andre ændringer

Hvis Kulturrejser Europa inden pakkerejsens påbegyndelse enten;

- foretager væsentlige ændringer i pakkerejsen
- eller ikke kan levere bestemte ydelser, som du har anmodet om, og som Kulturrejser Europa har accepteret at levere,
- eller hæver prisen på rejsen med mere end 8%

har du følgende rettigheder:

- Du kan hæve aftalen og få refunderet de beløb, der er indbetalt i forhold til rejsen,
- eller du kan deltage i en erstatningsrejse, såfremt dette tilbydes af Kulturrejser Europa.

Kulturrejser Europa er forpligtet til uden unødigt forsinkelse at rette henvendelse til dig og oplyse om devæsentlige ændringer, samt hvilken eventuel betydning de måtte have for pakkerejsens pris. Kulturrejser Europa fastsætter i sin henvendelse en rimelig frist for, hvornår du skal informere om din beslutning, og oplyser desuden om, at konsekvensen af ikke at overholde denne frist indebærer, at du anses for at have accepteret ændringer omfattet af 6.4.2. Du kan i visse situationer have ret til erstatning, hvis der er lidt et økonomisk tab som følge af ovenstående væsentlige ændringer, medmindre årsagen hertil beror på uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

7 AFTALENS OPHØR

7.1 FORTRYDELSESRET

For køb af pakkerejser gælder der ingen fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1 samt § 7 stk. 2 nr. 5, der undtager personbefordring fra forbrugerftalelovens anvendelsesområde.

7.2 AFBESTILLING AF PAKKEREJSEN

7.2.1 Normale afbestillingsvilkår

Medmindre andet er påført på faktura, gælder følgende:

- Ved afbestilling senest 65 dage før afrejsedagen tilbagebetaler Kulturrejser Europa dig det allerede betalte beløb med fradrag af et gebyr, der svarer til det betalte depositum samt evt. afbestillingsforsikring, (års)rejseforsikring og andre gebyrer.
- Ved afbestilling senere end 65 dage før afrejsedagen, har Kulturrejser Europa ret til at beregne sig rejsens fulde pris i afbestillingsgebyr.

For busrejser er følgende afbestillingsvilkår gældende:

- Ved afbestilling senest 46 dage før afrejsedagen tilbagebetaler Kulturrejser Europa dig det allerede betalte beløb med fradrag af et gebyr, der svarer til det betalte depositum samt evt. afbestillingsforsikring, (års)rejseforsikring og andre gebyrer.
- Ved afbestilling mellem 21 - 45 dage før afrejsedagen, har Kulturrejser Europa ret til at beregne sig 50% af rejsens fulde pris i afbestillingsgebyr.
- Ved afbestilling 0 - 21 dage før afrejsedagen, har Kulturrejser Europa ret til at beregne sig rejsens fulde pris i afbestillingsgebyr.

Såfremt hele pakkerejsen eller dele af dennes rejseudgifter måtte være behæftet med strengere afbestillingsbetingelser end ovennævnte, vil disse være gældende og blive oplyst på fakturaen.

7.2.2 Afbestilling i tilfælde af krigshandlinger mv.

Du kan uden at betale gebyr afbestille en pakkerejse umiddelbart inden pakkerejsens 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.

For at du kan afbestille uden at betale gebyr, skal de pågældende uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder gøre det umuligt at rejse sikkert til destinationen ud fra en objektiv vurdering; f.eks. på baggrund af vejledning eller udtalelser fra Udenrigsministeriet, sundhedsmyndighederne mv. Se www.um.dk og www.ssi.dk.

Du har i tilfælde af gebyrfri afbestilling ret til fuld refusion af rejsens pris, men har ikke ret til yderligere kompensation fra Kulturrejser Europa. Den gebyrfrie afbestillingsret gælder ikke, hvis du ved aftalens indgåelse kendte til eller burde kende til den pågældende begivenhed, eller hvis begivenheden i øvrigt var almindeligt kendt. Kan du ikke afbestille gebyrfrit i henhold til ovenstående, gælder de almindelige afbestillingsvilkår, jf. afsnit 7.2.1. For rundrejser gælder, at du alene har ret til at afbestille den del af pakkerejsen, der foregår i det frarådede område. Kun hvis denne del udgør en væsentlig del af den samlede pakkerejse, har du ret til at afbestille hele rejsen.

7.2.3 Tidspunkt for tilbagebetaling og beregning af afbestillingsgebyr

Tilbagebetaling af beløb efter pkt. 7.2.1 og 7.2.2 skal ske senest 14 dage efter din afbestilling af pakkerejsen. Såfremt du har betalt via betalingskort, vil beløbet som udgangspunkt blive tilbagebetalt til samme betalingskort.

7.3 OPSIGELSE FRA KULTURREJSER EUROPA

7.3.1 Opsigelse på grund af manglende tilslutning

Såfremt rejsens gennemførelse betinges af en bestemt minimumstilslutning, vil dette fremgå af Kulturrejser Europas udbudsmateriale eller andet sted i aftalegrundlaget. Det vil samtidig fremgå hvilket antal deltagere, der minimum skal være tilmeldt, eller en minimumsbeslægningsprocent, førend rejsen gennemføres, samt hvor lang tid før afrejse dette antal senest skal være opnået.

Hvis det nødvendige antal deltagere ikke opnås inden det angivne tidspunkt, kan Kulturrejser Europa ansvarsfrit opsigse aftalen om pakkerejsen. Kulturrejser Europa underretter dig om opsigelsen af aftalen inden den i aftalen anførte frist, dog ikke senere end:

- 20 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er over 6 dage,
- 7 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er mellem 2 og 6 dage, eller
- 48 timer inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er under 2 dage.

Du har ret til fuld refusion af rejsens pris, men har ikke ret til yderligere kompensation fra Kulturrejser Europa. Rejsebureauet kan i forbindelse med din ret til refusion også tilbyde dig at deltage i en anden pakkerejse, men er ikke forpligtet hertil. Vælger rejsebureauet at tilbyde dig anden pakkerejse og ønsker du at deltage i en sådan fremfor at få refunderet rejsens pris, er du forpligtet betale prisforskellen, hvis den nye rejse har en højere værdi. Er den nye rejse derimod af en lavere værdi, vil Kulturrejser Europa tilbagetale prisforskellen mellem den oprindeligt købte rejse og den nye rejse.

7.3.2 Opsigelse på grund uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder

Kulturrejser Europa kan desuden ansvarsfrit opsigse aftalen om en pakkerejse, hvis Kulturrejser Europa er forhindret i at opfylde aftalen på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder. I dette tilfælde skal Kulturrejser Europa underrette dig om opsigelsen af aftalen uden unødigt forsinkelse og inden pakkerejsens begyndelse. Du får i ovenstående opsigelsessituationer de til rejsen indbetalte beløb refunderet senest 14 dage efter opsigelsen. Du vil ikke have krav på yderligere erstatning.

8 MANGLER OG REKLAMATION

Konstateres en mangel efter rejsens begyndelse, undervejs eller på rejsemålet, skal du straks efter konstateringen reklamere over manglen til Kulturrejser Europas repræsentant, til hotellet, eller til den underleverandør, som manglen angår. Hvis Kulturrejser Europas repræsentant eller underleverandør ikke kan eller vil afhjælpe, eller disse efter din opfattelse ikke afhjælper tilfredsstillende, skal du omgående reklamere direkte til Kulturrejser Europa. Du kan ikke uden forudgående skriftlig godkendelse fra Kulturrejser Europa, selv foretage udbedring af en evt. mangel på Kulturrejser Europas regning.

Du skal sikre dig, at reklamationen bliver noteret af Kulturrejser Europas medarbejdere og/eller underleverandører på stedet – f.eks. gennem en notits i en hotelbog eller i anden skriftlig form. Herudover skal du sørge for at få udleveret en kvittering for reklamationen, så du kan dokumentere, at du har reklameret rettidigt og korrekt. Undlader du at reklamere som beskrevet ovenfor, kan det have konsekvenser for din ret til efterfølgende at påberåbe dig manglen og opnå kompensation herfor.

9 BEGRÆNSNINGER I KULTURREJSER EUROPAS ERSTATNINGSANSVAR

Luftfartsselskaberne har det direkte ansvar for transportens korrekte gennemførelse efter Warszawa- og Montreal-konventionerne, EU Forordning 889/2002 og 261/2004 samt Luftfartsloven. Kulturrejser Europa begrænser sit ansvar til de på enhver tid gældende beløbsgrænser, der fremgår af Warszawa og Montreal-konventionerne (luftbefordring), Athen-konventionen, EU Forordning 392/2009 (befordring til søs), COTIF-konventionen og EU Forordning 1371/2007 (jernbanebefordring). Kulturrejser Europas erstatningsansvar kan derfor ikke overstige det beløb, som gælder for de transportører, der har det direkte ansvar for befordringen.

Eventuel erstatning udregnes i SDR (Special Drawing Rights). Den gældende SDR-kurs (XDR) kan ses på www.nationalbanken.dk.

Efter Warszawa- og Montreal-konventionerne er begrænsningerne på den maksimale erstatning sat til:

- Ved passagerers død eller tilskadekomst: 113.100 SDR – såfremt luftfartsselskabet kan godtgøre, at det ikke har handlet uagtsomt eller optrådt ukorrekt, eller såfremt hændelsen skyldes tredjemands uagtsomme eller ukorrekte opførsel

- Ved skader, der skyldes forsinkelse af persontransport: 4.694 SDR

- Ved ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage: 1.131 SDR

Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter Athen-konventionen og EU Forordning 392/2009 er sat til:

- Ved passagerers død eller tilskadekomst: Fra 250.000 SDR til 400.000 SDR – alt efter tilskadekomstens årsag samt transportørens udviste skyld

- Ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af håndbagage: 2.250 SDR

- Ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af køretøjer, herunder bagage i eller på køretøjet: 12.700 SDR - transportøren er kun ansvarlig for skade forvoldt på grund af fejl fra dennes side

- Ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af anden bagage end håndbagage og køretøjer: 3.375 SDR

Såkaldte "værdigenstande" erstattes ikke efter regelsættene.

Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter COTIF-konventionen og EU -forordning 1371/2007 er sat til:

- Ved passagerers død og tilskadekomst: 175.000 SDR

- Ved tab af eller skade på genstande: 1.400 SDR

- Ved helt eller delvist tab af et køretøj: 8.000 SDR

- Ved skade på genstande efterladt i køretøjet: 1.400 SDR – transportøren er kun ansvarlig for skade forvoldt på grund af fejl fra dennes side

For så vidt angår bustransport følger begrænsningerne for død eller tilskadekomst og bortkomst eller beskadigelse af bagage af Forordning 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder. Hvis ansvaret for transportøren ikke er begrænset i anden EU-lovgivning eller i andre internationale konventioner, begrænser Kulturrejser Europa sit ansvar til tre gange pakkerejsens samlede pris.

10 FREMSÆTTELSE AF KRAV EFTER REJSENS AFSLUTNING

Krav om erstatning og/eller forholdsmæssigt afslag i rejsens pris - som følge af mangler, der er blevet reklameret korrekt over, og som ikke er blevet afhjulpet af Kulturrejser Europa - skal fremsættes over for Kulturrejser Europa inden rimelig tid efter rejsens afslutning. I modsat fald mister du retten til at gøre krav mod Kulturrejser Europa gældende. Du kan efter hjemkomst reklamere til Kulturrejser Europa, Folke Bernadottes Allé 7, 2100 København Ø, e-mail: info@kulturrejser-europa.dk

11 ADGANG TIL MODREGNING VED UDBETALING AF ERSTATNING OG/ELLER KOMPENSATION

Du skal ved fremsendelsen af din reklamation til Kulturrejser Europa oplyse, om du også har søgt om erstatning eller kompensation fra transportøren på grundlag af EU-forordninger om passagerrettigheder og erstatningsansvar ved passagertransport og efter de internationale konventioner, der også regulerer dette forhold. Såfremt du har modtaget erstatning og/eller kompensation fra transportøren, har Kulturrejser Europa ret til at modregne erstatning og/eller kompensation efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer i den erstatning og/eller kompensation, som den du har modtaget fra transportøren.

12 VÆRNETING OG LOVVALG

Kan enighed om et erstatningskrav og/eller –beløb mv. ikke opnås ved reklamation til Kulturrejser Europa eller formidleren, kan du indbringe en klage for reklamation for Pakkerejse-Ankenævnet, Haldor Topsøes Allé 1, st. bygning 91. 2800, Kgs. Lyngby. Pakkerejse-Ankenævnets hjemmeside er www.pakkerejseankenævnet.dk En klage kan også indgives via den europæiske platform for online tvistløsning på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Kulturrejser Europas e-mailadresse er til brug herfor info@kulturrejser-europa.dk

Kulturrejser Europa er - som følge af medlemskab af Danmarks Rejsebureau Forening - forpligtet til at opfylde kendelser fra Pakkerejse-Ankenævnet, medmindre foreningens bestyrelse giver dispensation fra dette krav, fordi kendelsen ønskes indbragt for en dansk domstol, jf. foreningens vedtægter. Alle tvister og uoverensstemmelser, der måtte opstå eller udspringe af en given aftales tilblivelse og/eller opfyldelse, og som ikke kan løses mellem parterne alene eller ved Pakkerejse-Ankenævnet, skal, såfremt parterne ønsker at indbringe sagen, anlægges ved de danske nationale domstole til endelig afgørelse, og vil være underlagt dansk ret, medmindre andet følger af Rfor. 1215/2012 samt Rom-konventionen af 1980.

13 GARANTI I REJSEGARANTIFONDEN

Kulturrejser Europa har i tilfælde af dennes konkurs stillet garanti for refusion af den rejsendes betalinger hos Rejsegarantifonden, Haldor Topsøes Allé 1, st. bygning 91. 2800, Kgs. Lyngby. Registreringsnummer 1920. Oktober 2020

Standardoplysningskema:

For aftaler om pakkerejser.

Den kombination af rejseydelser, du tilbydes, er en pakkerejse, jf. direktiv (EU) 2015/2302. Du er derfor omfattet af alle EU-rettigheder for pakkerejser. Kulturrejser Europa er fuldt ansvarlig for den korrekte levering af den samlede pakkerejse. Kulturrejser Europa har desuden oprettet lovpligtig beskyttelse til at refundere dine betalinger og, hvis pakkerejsen omfatter transport, sikre din hjemtransport i tilfælde af, at den/de går konkurs eller bliver insolvent(e).

Centrale rettigheder efter direktiv (EU) 2015/2302

- Rejsende vil modtage alle vigtige oplysninger om pakkerejsen, inden aftalen om pakkerejsen indgås.
- Der er altid mindst én erhvervsdrivende, som er ansvarlig for den korrekte levering af alle de rejseydelser, der er inkluderet i aftalen.
- Rejsende får udleveret et nødtelefonnummer eller oplysninger om et kontaktpunkt, hvor de kan komme i kontakt med rejsearrangøren eller rejsebureauet.
- Rejsende kan overføre pakkerejsen til en anden person, med rimeligt varsel og eventuelt mod betaling af yderligere omkostninger.
- Pakkerejsens pris kan kun øges, hvis særlige omkostninger stiger (f.eks. brændstofpriser), og hvis det udtrykkeligt er fastsat i aftalen, og under ingen omstændigheder senere end 20 dage inden pakkerejsens begyndelse. Hvis prisstigningen overstiger 8% af pakkerejsens pris, kan den rejsende opsige aftalen. Hvis rejsearrangøren forbeholder sig ret til en prisstigning, har den rejsende ret til en prisnedsættelse, hvis de relevante omkostninger falder.
- Rejsende kan opsige aftalen uden betaling af et opsigelsesgebyr og få fuld refusion af alle betalinger, hvis nogen af pakkerejsens væsentlige elementer, bortset fra prisen, ændres væsentligt. Hvis den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for pakkerejsen, aflyser pakkerejsen inden pakkerejsens begyndelse, har de rejsende efter omstændighederne ret til refusion og erstatning.
- Rejsende kan opsige aftalen uden betaling af et opsigelsesgebyr inden pakkerejsens begyndelse i tilfælde af ekstraordinære omstændigheder, f.eks. hvis der er alvorlige sikkerhedsproblemer på destinationen, som sandsynligvis kan påvirke pakkerejsen.
- Rejsende kan endvidere til enhver tid inden pakkerejsens begyndelse opsige aftalen mod betaling af et passende og begrundet opsigelsesgebyr.
- Hvis væsentlige elementer af pakkerejsen efter pakkerejsens begyndelse ikke kan leveres som aftalt, skal der tilbydes den rejsende passende alternative arrangementer uden yderligere udgifter. Rejsende kan opsige aftalen uden betaling af opsigelsesgebyr, hvis tjenesteydelser ikke udføres i overensstemmelse med aftalen, og dette væsentligt berører leveringen af pakkerejsen, og rejsearrangøren undlader at afhjælpe problemet.
- Rejsende har ret til en prisnedsættelse og/eller erstatning, hvis rejseydelserne ikke leveres eller leveres mangelfuldt.
- Rejsearrangøren skal yde bistand, hvis den rejsende er i vanskeligheder.
- Hvis rejsearrangøren eller i nogle medlemsstater formidleren går konkurs eller bliver insolvent, refunderes betalingerne. Hvis rejsearrangøren eller i givet fald formidleren går konkurs eller bliver insolvent efter pakkerejsens begyndelse, og hvis pakkerejsen omfatter befordring, er de rejsendes hjemtransport sikret. Kulturrejser Europa har oprettet beskyttelse mod konkurs eller insolvens hos Rejse Garanti Fonden. Rejsende kan henvende sig til denne enhed eller i givet fald denne kompetente myndighed, (Rejse Garanti Fonden, Røgelskær 11, 3.sal, 2840 Holte, telefon: 45878333, cvr: 86484218), hvis de nægtes ydelser som følge af Kulturrejser Europas konkurs eller insolvens. Direktiv (EU) 2015/2302 som gennemført i national ret: www.retsinformation.dk.