

Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.

Rejsebestemmelserne er udarbejdet i overensstemmelse med "Lov om pakkerejser", som gælder for rejser bestående af flytransport og indkvartering. Bestemmelserne er udarbejdet af Rejsearrangører i Danmark og gælder tillige for rejser, som alene består af flytransport ("seat only") samt alene hotel eller alene billeje. Det med kursiv fremhævede er rejsebureauets afvigelser fra Rejsearrangører i Danmarks standardbestemmelser.

Langley Rejser Aps er teknisk rejsearrangør og registreret hos Rejsegarantifonden som medlem nr. 2863.

Pkt. 1 - Indtegning

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

Der tillægges automatisk et gebyr for print- og billet/dokumentforsendelse, med 75 kr hvis billet/bestillingsbekræftelse/rejsedokument ønskes udleveret i butikken eller tilsendt med posten. Ønskes billet/bestillingsbekræftelse/rejsedokument tilsendt via e-mail, spares gebyret.

Rejsebureauet skal inden rejsens påbegyndelse gøre opmærksom på muligheden for at tegne en rejseforsikring, der dækker udgifterne ved behandling og hjemtransport i tilfælde af ulykke eller sygdom i det omfang, den offentlige sygesikring ikke dækker.

Børn og unge 15-17 år, som rejser uden voksen ledsager, skal ved køb af rejsen fremvise en fuldmagt fra forældre/værge om, at de har tilladelse til rejsen. Dette gælder dog ikke, hvis rejsen er købt af forældre/værge. Børn under 15 år må ikke rejse uden voksen ledsager på mindst 18 år. For børn og unge 15-17 år, der rejser med en voksen, som ikke er værge eller har forældremyndigheden, gælder samme regel om erklæring. [Se pkt. 11.](#)

Pkt. 2 - Rejsens pris m.v.

Rejsens pris omfatter - hvor intet andet er anført - transport til rejsemålet, lufthavnsafgifter, passagerafgift, evt. margenmoms, indkvartering i delt dobbeltværelse på hotel eller i lejlighed samt evt. forplejning i henhold til katalog/prisliste/hjemmeside eller *billet/bestillingsbekræftelse*.

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

Udgifter til pas, visum, vaccinationer, forsikringer og lignende er, med mindre andet er anført, ikke omfattet af prisen, og ansvaret for disse påhviler den rejsende selv. Der henvises i øvrigt til [pkt. 7](#).

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

Pkt. 3 - Betaling, prisændringer m.v.

3.1 Rejsedeltageren skal senest betale rejsen på det i aftalen angivne tidspunkt.

3.1.1 Den angivne pris på hjemmesiden angiver de omtalte ydelser. Tillæg for fx udflugter, enkeltrum eller særskilt indkvartering, såvel som nedslag fx ved børnerabatter skal laves efter de på hjemmesiden angivne vilkår. Udenfor den angivne pris tilfalder bl.a. transport til og fra afrejsepladsen i Norden.

3.2 Langley må ikke kræve fuld betaling af rejsens pris tidligere end 45 dage før afrejsen, medmindre andet er aftalt.

3.3 Langley tager i forbindelse med bekræftelsen en første delbetaling (depositum). Depositummet skal være rimeligt ift. rejsens pris og andre omstændigheder.

3.3.1 Depositummet er kr. 1.200,- pr. person for pakkerejser indenfor Europa og kr. 2.200,- pr. person for specialrejser. Andre beløb, specificeret ved bookingen, kan også forekomme.

Depositummet skal betales i overensstemmelse med den på invoice & ticket angivne dato. Langley har ret til at afbooke rejsen, hvis ikke depositummet er betalt indenfor den aftalte tid.

3.3.2 Ved booking af rejse med regulærfly udgør depositummet i visse tilfælde de totale omkostninger for flybilletten og denne skal da betales direkte ved bookingen. Det aktuelle depositum for rejsen fremgår altid ved tidspunktet for booking. Ved betaling af rejsens depositum anses aftalen og rejsens bestanddele at være bekræftet, og normale afbestillingsvilkår efter afsnit 3 gælder.

Efter rejsens depositum er betalt gælder ej såkaldt "fortrydelsesret". Langley har ret til at afbooke rejsen, hvis ikke depositummet er betalt indenfor den aftalte tid.

3.4 Hvis rejsedeltageren ikke betaler rejsens pris i overensstemmelse med aftalen, forbeholder Langley sig ret til at opsige aftalen og beholde depositummet som erstatning, medmindre dette er urimeligt.

3.4.1 Slutbetalingen skal være Langley i hænde senest 45 dage inden afrejse, hvis ikke andet er angivet i aftalen. Når rejsen er betalt bliver invoice & ticket gyldigt deltagerbevis (billet), hvis betalingen kan attesteres med gyldige kvitteringer.

Deltagerbeviset skal medbringes på hele rejsen. Er restbeløbet ikke fuldt indbetalt på aftalte tidspunkt forbeholder Langley sig ret til at annullere reservationen og beholde et gebyr. Ved bestilling af rejse senere end 45 dage før afrejse skal depositum og restbeløb betales samtidigt eller senest dagen efter. Er beløbet ikke betalt forbeholder Langley sig ret til at afbooke rejsen.

3.4.2 For rejsedeltagere som vælger at modtage sin bookingsbekræftelse og billet via post, eller som ikke angiver sin e-mailadresse ved bookingen, da tilkommer en faktureringsafgift på 75 kr.

3.4.3 Eventuel lokal turistskat indgår ej i rejsens pris og betales som regel på pladsen i lokal valuta.

3.4.4 Alle ændringer der foretages af rejsedeltageren betragtes som en afbestilling og en ny bestilling. Langleys har ret til at opkræve et ændringsgebyr på 250 kr. for administrative omkostninger, forbundet med hver type af ændringer i rejsedeltagerens booking, samt tilbagebetaling, som ikke beror på fejl fra Langleys side.

3.5 På værelset/lejlighed, må kun dem, der i bookingsbekræftelsen er navngivet, indkvarteres. Rejsedeltagere, der har foretaget en booking, som inkluderer en tom seng, er ikke berettiget til at indkvartere andre personer på værelset/lejligheden.

3.6 Ønsker rejsedeltageren en afbestillingsforsikring bestilles denne hos ex Gouda Forsikring

www.gouda.dk

www.europaeiske.dk

www.gouda.no

3.7 Rejsens pris er beregnet på grundlag af gældende tariffer, afgifter og valutakurser. Rejsebureauet forbeholder sig derfor ret til inden afrejsedag at foretage sådanne prisændringer, som skyldes ændringer i transportomkostninger (f.eks. brændstofpriser), skatter, afgifter eller gebyrer (f.eks. lufthavns-, start- eller landingsafgifter) eller valutakurser, som er anvendt til beregning af prisen for den pågældende rejse. Det gælder også, selv om rejsen er slutbetalt.

Hvis lufthavnsafgiften eksempelvis stiger kr. 100,-, forhøjes rejsens pris tilsvarende.

Hvis prisen forhøjes mere end 10%, er kunden berettiget til at annullere rejsen og få indbetalte beløb refunderet. Det er dog en betingelse, at annulleringen meddeles rejsebureauet umiddelbart efter, at kunden er blevet underrettet om prisforhøjelsen.

Dersom skatter eller afgifter m.v., som pålignes rejsebureauet direkte, og som er indregnet i rejsens pris, nedsættes eller bortfalder med virkning inden rejsedagen, er rejsebureauet forpligtet til at godtgøre kunden det sparede beløb, såfremt det overstiger kr. 100,- pr. rejsedeltager.

Kunden skal underrettes om eventuelle prisstigninger snarest muligt og senest 20 dage før rejsedagen ved skriftlig meddelelse til den ved indtegningen eller senere af den rejsende oplyste adresse.

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

Pkt. 4 - Ændring og afbestilling inden afrejse

A. På rejsebureauets foranledning

Rejsebureauet har ret til at ændre eller aflyse rejsen på følgende vilkår: Såfremt rejsebureauet inden afrejse aflyser rejsen, skal kunden hurtigst muligt informeres herom. Det samme gælder, hvis det inden afrejse viser sig, at rejsebureauet ikke vil kunne levere de aftalte ydelser eller, at ydelserne vil være af ringere kvalitet end aftalt.

Såfremt en ændring medfører, at rejsens økonomiske værdi falder, har kunden ret til at

modtage et nedslag i prisen, som svarer til værdiforringelsen. Dette gælder dog ikke for ændringer eller uregelmæssigheder, som almindeligvis må betragtes som bagatelagtige.

Samtidig med at rejsebureauet informerer kunden om aflysningen eller ændringen, skal kunden informeres om, hvilke beføjelser kunden har, og hvordan kunden i øvrigt skal forholde sig. I tilfælde af, at rejsebureauet aflyser rejsen, uden at det skyldes den rejsendes egne forhold, har kunden ret til at opsige rejseaftalen og få tilbagebetalt samtlige indbetalte beløb. *(Dog ikke evt. tidligere gebyrer).*

Kunden kan også vælge i stedet at deltage i en anden pakkerejse efter eget valg, såfremt arrangøren uden uforholdsmæssige omkostninger og tab kan tilbyde dette. Dette gælder også, såfremt det med sikkerhed kan forudses, at rejsen vil blive misligholdt væsentligt af rejsebureauet. Såfremt kunden vælger at deltage i en pakkerejse af højere værdi, skal kunden betale prisforskellen. Vælger kunden at deltage i en pakkerejse af ringere værdi, skal rejsebureauet tilbagebetale prisforskellen.

Kunden har dog ikke ovenstående beføjelser, hvis aflysningen skyldes, at antallet af indtegninger 4 uger inden afrejse er under 75% af det antal pladser, rejsebureauet har til rådighed på den pågældende flyserie. I så fald skal de indtegnede kunder informeres skriftligt om aflysningen senest 3 uger inden den planlagte afrejsedag.

Lider kunden økonomisk tab som følge af rejsebureauets ændringer eller som følge af pakkerejsens aflysning, har kunden krav på erstatning i overensstemmelse med almindelige erstatningsregler, med mindre aflysningen eller den manglende opfyldelse skyldes:

- 1) at antallet af tilmeldte til en pakkerejse er mindre end det ovenfor anførte minimum, og skriftlig meddelelse herom er kommet frem til kunden senest 3 uger inden afrejsedag.
- 2) kundens egne forhold.
- 3) en uvedkommende tredjemand eller udefra kommende omstændigheder (force majeure) som ikke med passende omhyggelighed kunne have været forudset ved aftalens indgåelse eller været undgået eller afbødet af rejsebureauet eller nogen, som rejsebureauet er ansvarlig for.

Kunden har endvidere krav på erstatning, hvis rejsebureauet har garanteret (tilsikret) visse egenskaber ved pakkerejsen, og disse efterfølgende ikke vil kunne blive leveret.

Vil kunden gøre krav gældende, skal kunden give rejsebureauet meddelelse herom inden rimelig tid, efter kunden har fået oplysning om ændringen eller aflysningen. Gør kunden ikke dette, bortfalder retten til at gøre krav gældende.

B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning

1) Ændringer

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

Flyrejser med rutefly på økonomiklasse og lavprisflyselskaber er underlagt særlige vilkår og restriktioner, der som hovedregel ikke kan ændres, ej heller en navneændring. Dette gælder også for andre ydelser som f.eks. visse hoteller. Kan der foretages ændring af rutefly-/lavprisflybillet eller hotel, opkræves ændringstillæg efter flyselskabets eller anden leverandørs gældende regler samt ændringsgebyr på min. 250 kr. pr. person.

Ved ændringer af rejser, der meddeles rejsebureauet og bekræftes af dette senest 60

dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er rejsebureauet berettiget til at opkræve et ændringsgebyr. Ændringsgebyret er udregnet på baggrund af det merarbejde og de merudgifter, som ændringen medfører, dog min. kr. 250,-pr. person.

Eventuelle prisforskelle i forhold til gældende prisliste opkræves hos eller refunderes til kunden.

Ændringsgebyret indbetales samtidig med eller umiddelbart efter ændringen, således at der som minimum er indbetalt det fulde depositum på rejsen, *med mindre andet er anført på bestillingsbekræftelsen.*

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

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

Afbestilling via e-mail og/eller vores hjemmeside kan ikke finde sted Her skal vi have afbestillingen på telefon eller i en af vores butikker.

2) Afbestilling

2a)

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

Ved afbestilling af en rejse gælder følgende regler:

a) Ved afbestilling senest 60 dage før den aftalte rejsedag tilbagebetales det af kunden indbetalte beløb med fradrag af et beløb svarende til depositum samt andre gebyrer. *For afbestilling af rejser med rutefly gælder reglerne i afsnit e).*

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

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

d) Ved afbestilling senere end 7 dage før den aftalte rejsedag, ved for sent fremmøde eller ved kundens udeblivelse uden afbestilling, har kunden ikke krav på tilbagebetaling af nogen del af sin indbetaling. Udeblivelse eller for sent fremmøde betragtes som en aflysning af hele rejsen.

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

2b)

Kunden kan afbestille sin rejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før rejsens

påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige, smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder, der indebærer en nærliggende fare for den rejsendes liv eller førlighed.

Såfremt Udenrigsministeriet, Statens Seruminstitut eller anden tilsvarende, behørig myndighed fraråder rejser til det pågældende område i den aktuelle ferieperiode, vil betingelserne for afbestilling normalt blive anset for opfyldt. Endvidere vil betingelserne for kundens afbestillingsret som udgangspunkt blive anset for opfyldt, hvis den pågældende begivenhed i øvrigt på tilstrækkelig objektiv måde findes fyldestgørende dokumenteret.

Afbestillingsretten kan ikke påberåbes, hvis kunden ved aftalens indgåelse var bekendt med den pågældende begivenhed eller begivenheden var almindelig kendt. I tilfælde af kundens afbestilling grundet de opregnede begivenheder har kunden krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

2c)

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

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

3) Overdragelse af rejsen

Såfremt kunden ønsker at overdrage rejsen til en anden, der opfylder alle betingelser for at deltage i rejsen, betales et ændringsgebyr på kr. 250,- samt evt. ændringsgebyrer opkrævet af f.eks. luftfartsselskabet. Det forudsættes dog, at hotellets, flyselskabets eller anden leverandørs regler ikke udelukker overdragelsen samt, at rejsebureauet underrettes herom hurtigst muligt efter overdragelsen og under alle omstændigheder inden pakkerejsens begyndelse. Kunderne hæfter begge for betaling af rejsen.

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

Navneændringer kan normalt ikke foretages mindre end 7 dage før afrejse. I de tilfælde, hvor det er muligt at ændre, er ændringsgebyret på kr. 1.000,- samt evt. ændringsgebyr opkrævet af f.eks. luftfartsselskaber. Forsikringer kan ikke overdrages til andre.

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

C. Afbestillingsforsikring

Arrangøren skal ved aftalens indgåelse informere kunden om mulighederne og vilkårene for at købe en afbestillingsforsikring.

Pkt. 5 - Rejsebureauets pligter og ansvar efter afrejse

Rejsebureauet er forpligtet til at gennemføre rejsen i overensstemmelse med rejsekataloget og rejseaftalen. Bureauets forpligtelse gælder alle ydelser, som indgår i aftalen, også dem som leveres af andre end rejsebureauet. Oplysninger i rejsebureauets katalog, prislister, "*Almindelige bestemmelser for deltagelse i pakkerejser mv.*" og på hjemmesiden er bindende for rejsebureauet. Rejsebureauet kan dog ændre oplysningerne i kataloget/prislisten/"*Almindelige bestemmelser for deltage i pakkerejser mv.*"/på hjemmesiden inden rejseaftalen indgås, såfremt kunden inden rejseaftalens indgåelse tydeligt informeres om ændringerne.

Såfremt der mellem rejsebureauet og den rejsende er truffet særlige aftaler, som afviger fra de i kataloget anførte vilkår, er disse kun gyldige i det omfang, de er påført rejsebeviset eller på anden måde klart kan dokumenteres.

Der foreligger en mangel ved rejsen, hvis den rejsende ikke modtager de ydelser, som gennem rejsekataloget, annoncer eller særlige aftaler med rejsebureauet er angivet på rejsebeviset, eller ydelserne er af ringere kvalitet end det aftalte eller tilsikrede.

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

Det anses heller ikke for en mangel ved rejsen, at vejr- og temperaturforhold på bestemmelsesstedet afviger fra det sædvanlige, ligesom forhold, som i det væsentlige skyldes den rejsendes egen forsømmelse, ikke betragtes som en mangel ved rejsen.

Er rejsen mangelfuld, har rejsebureauet ret og pligt til at søge en påberåbt mangel afhjulpet hurtigst muligt, med mindre dette vil påføre rejsebureauet uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe. Kan afhjælpning ikke kræves, jvf. ovenfor, eller afhjælper rejsebureauet ikke manglen inden rimelig tid, har den rejsende krav på forholdsmæssigt afslag i rejsens pris.

Tilbyder rejsebureauet at afhjælpe en mangel, kan den rejsende ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen, såfremt afhjælpningen sker inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for den rejsende.

Kan en betydelig del af de aftalte ydelser ikke leveres, eller er pakkerejsen i øvrigt behæftet med mangler, som medfører, at det skriftlige aftalte formål med pakkerejsen er væsentlig forfejlet, kan gæsten hæve aftalen. Gæsten skal i så fald umiddelbart efter underrette rejsebureauets repræsentant på stedet herom. Hæver den rejsende aftalen, skal rejsebureauet tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen. Der kan dog tilkomme rejsebureauet en godtgørelse, som svarer til den værdi, pakkerejsen må antages at have haft for den rejsende. Hæver den rejsende aftalen, har den rejsende endvidere krav på uden udgift at blive transporteret tilbage til afrejsestedet med det aftalte transportmiddel til det aftalte tidspunkt.

Lider den rejsende af økonomisk tab som følge af, at pakkerejsen er mangelfuld, har

den rejsende krav på erstatning fra rejsebureauet, med mindre manglen skyldes en uvedkommende tredjemand og ikke med passende omhyggelighed kunne være forudset ved aftalens indgåelse eller være undgået af rejsebureauet eller nogen, rejsebureauet er ansvarlig for.

Rejsebureauet er heller ikke ansvarlig, såfremt aflysningen eller den manglende opfyldelse skyldes udefra kommende omstændigheder, som rejsebureauet eller nogen, rejsebureauet er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet (force majeure).

Erstatning for personskade og for skade på bagage er begrænset i overensstemmelse med reglerne i internationale konventioner. For flytransport henvises til afsnittet om luftfartsselskabets ansvar.

Alle ankomsttider, der er angivet i brochuren, kataloget, *her på hjemmesiden* eller rejsebeviset m.v., skal betragtes som forventede. Rejsebureauet kan ikke gøres ansvarlig for tab, som skyldes mindre afvigelser i forhold til de oplyste ankomsttider.

Rejsebureauet yder ingen kompensation for ulempe grundet forsyningssvigt på hoteller, herunder midlertidige afbrydelser af f.eks. varmt vand, varme og aircondition. Der ydes heller ikke erstatning, hvis swimmingpools og lign. faciliteter midlertidigt er ude af brug på grund af nødvendige reparationer eller vedligeholdelsesarbejder. Endelig fraskriver rejsebureauet sig ethvert ansvar for oplysninger, som findes i hotellernes egne brochurer og på *hotellernes hjemmesider*.

Den rejsende er selv ansvarlig for medbragte værdigenstande og penge samt opbevaring af disse under ferien. Rejsebureauet er ikke ansvarlig for værdigenstande, som bortkommer fra hotellets deponeringsboks eller lign.

Pkt. 6 - Luftfartsselskabets ansvar

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

For danske luftfartsselskaber samt andre luftfartsselskaber med operations licens udstedt i EU er der i følge EU Rådsforordning (EF) No 2027/97, som ændret ved forordning 889/02, ingen begrænsning i tilfælde af, at en passager bliver dræbt eller lider skade på legeme eller helbred ved en ulykke ombord i eller ved indstigning eller udstigning af et af deres fly.

Sådanne selskaber har ikke pligt til at betale mere end et beløb i lokal valuta svarende til SDR 100.000, hvis selskabet kan bevise, at det og dets agenter tog alle nødvendige forholdsregler for at undgå ulykken eller at det var umuligt for det eller dem at tage sådanne forholdsregler. Dog kan selskabet fritages helt eller delvis for erstatningsansvar såfremt passagerens uagtsomhed er skyld i eller medvirkende til ulykken.

I tilfælde af en ulykke, vil selskabet udbetale et forskudsbeløb til dækning af umiddelbare omkostninger senest 15 dage efter, at den erstatningsberettigede person er blevet identificeret. I tilfælde af død skal et foreløbigt beløb ikke være mindre end et beløb svarende til SDR 16.000. Selskabet forbeholder sig ret til at kræve sådan betaling tilbage i tilfælde af, at modtageren fejlagtigt er blevet erstatningsberettiget eller at betalingen overstiger selskabets erstatningspligt på

grund af uagtsomhed af modtageren eller passageren.

I henhold til internationale bestemmelser er det af sikkerhedsmæssige grunde forbudt at transportere farligt gods i den indleverede bagage. Nærmere oplysninger fås ved henvendelse til luftfartsselskabet eller rejsebureauet.

Vi gør opmærksom på, at luftfartsselskabets og dermed rejsebureauets erstatningsansvar for ødelagt/bortkommen bagage er begrænset. Derfor opfordrer vi til, at der tegnes separat bagageforsikring.

For luftfartsselskaber, registreret i et EU-land, gælder forordning 261/2004 om passagerrettigheder. Eventuelle krav i henhold til denne forordning skal rettes direkte til luftfartsselskabet og ikke til rejsebureauet.

Pkt. 7 - Den rejsendes pligter og ansvar

Den rejsende er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som rejsebureauet eller dennes repræsentant samt flyselskab m.fl. fastsætter. Den rejsende skal respektere de ordensbestemmelser, som fastsættes med hensyn til transporten til og fra bestemmelsesstedet samt for ophold på hoteller m.v. Grove eller gentagen overtrædelse heraf kan medføre bortvisning fra rejseselskab og/eller hotel, således at videre ophold og hjemrejse må foretages på den rejsendes egen foranledning og for egen regning.

Den rejsende skal kunne tage vare på sig selv eller rejse med en, som kan hjælpe med personlig assistance, hvis det er påkrævet.

Den rejsende er erstatningsansvarlig i overensstemmelse med almindelige erstatningsregler for skader, han forvolder på ejendele, som tilhører medrejsende, rejsebureauet, rejseledere, luftfartsselskab, hotel m.v.

Den rejsende er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum og eventuelle vaccinationer. Rejsebureauet kan ikke stilles til ansvar for omkostninger, som undladelse heraf måtte medføre for den rejsende.

Den rejsende skal selv afholde alle evt. udgifter, som skyldes mangler i ovennævnte formaliteter, eksempelvis hjemtransport som følge af manglende pas, med mindre manglen skyldes fejlinformation fra rejsebureauet.

Den rejsende er ligeledes ansvarlig for eventuelle følger af sygdom, ulykkestilfælde og lignende under rejsen, og det påhviler den rejsende selv at afholde udgifter til lægehjælp, hospitalsophold, særlig hjemtransport m.v. Den rejsende skal holde sig orienteret hos rejsebureauets lokale repræsentant eller gennem opslag på hotellet om hjemrejsetidspunkt, herunder om eventuel ændring heraf i forhold til det på rejsebeviset anførte tidspunkt.

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

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

gældende imod hverken rejsebureau eller luftfartsselskab.

Møder den rejsende ikke rettidigt op ved udrejsen, mister den rejsende retten til hjemrejsen.

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

Den rejsende bærer ansvaret for, at såvel egen person som bagage er egnet til fly- eller bustransport. Det bemærkes, at gravide ikke må være passagerer i et fly, når de er i 8. eller 9. måned.

Kaptajnen/chaufføren kan afsætte personer, som på grund af sygdom, beruselse eller andre årsager efter hans skøn er uegnede til at deltage i rejsen eller til gene for medpassagerer.

Der ydes ikke refusion for eventuelle uudnyttede dele af rejsen, herunder udflugter eller andre arrangementer på bestemmelsesstedet.

Pkt. 8 - Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller compensation. Dette gælder dog ikke, hvis rejsebureauet har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på den rejsendes person.

Reklamationer over fejl eller mangler, som ikke har kunnet rettes på rejsemålet, skal fremsættes skriftligt til rejsebureauet senest 4 uger efter rejsens afslutning.

Efterlysning af må ske omgående efter hjemkomsten. Til dækning af omkostninger (administration, forsendelse m.v.) ved efterlysning kan rejsebureauet opkræve et særligt gebyr, som betales, uanset om den efterlyste genstand tilvejebringes eller ej.

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

For medlemmer af Rejsearrangører i Danmark gælder i øvrigt, at dansk ret skal regulere ethvert krav, der rejses overfor rejsebureauet. Såfremt parterne ikke kan opnå enighed, kan sagen indsendes til Pakkerejse-Ankenævnet, hvis afgørelse rejsebureauet er forpligtet til at følge. Alternativt kan sagen anlægges ved en domstol eller ved voldgift i Danmark.

Pkt. 9 - Personlige oplysninger

Vi fører et elektronisk register over vores kunder og deres personlige oplysninger i overensstemmelse med reglerne i persondataloven (PDL). Oplysningerne gemmes i vores reservationssystem og er nødvendige for, at vi kan gennemføre bestillinger, overholde vores leveringsforpligtelser over for vores kunder, tilmelde kunder til ønskede faciliteter, lave interne markedsundersøgelser og for at kunne fremsende nyhedsbreve og andre oplysninger om vores tjenester, såfremt kunden anmoder om

det. Nødvendige oplysninger kan blandt andet være kundens kontaktoplysninger, oplysninger om bagage- og destinationsoplysninger, rejsepræferencer, madpræferencer, indkøbsønsker, osv., som videregives til vores samarbejdspartnere, der består af Langley's koncernselskaber, flyselskaber, forsikringsselskaber, handlingsselskaber, in-flightserviceleverandører, hoteller og busselskaber.

Oplysninger i vores elektroniske register behandles og videregives med det formål, at vi eller vores samarbejdspartnere kan kontakte kunden og give al nødvendig information omkring den bestilte rejse. Derudover kan kunden kontaktes vedrørende yderligere oplysninger og planlægning, som er nødvendig for gennemførelsen af rejsen. Kundens oplysninger kan derudover benyttes i markedsføringsmæssige sammenhænge for Langley Rejser Aps samt videregives til markedsføringsmæssige formål vedrørende den konkrete rejse inden for Langley nordiske koncern og samarbejdspartnerne med henblik på at kontakte kunden postalt, via email og SMS.

Når en kunde rejser med os, gemmer vi kundens oplysninger i vores kunderegister i en periode på op til tre år. I vores kunderegister behandler vi således indsamlede oplysninger om kundens tidligere rejser og præferencer på disse rejser. Oplysningerne opdateres løbende og gemmes med det formål at kunne give kunden den bedste service, såfremt kunden igen køber en rejse gennem Langley eller et selskab indenfor Langleys' nordiske koncern.

Langley Rejser Aps er ansvarlig for behandlingen af samtlige de personlige oplysninger som opbevares hos Langley. Bekræftelse af rejsen samt billetter/bestillingsbekræftelse/rejsedokumenter sendes til den adresse, som den hovedrejsende opgiver til os, og der vil kun blive gemt oplysninger om den hovedrejsende i vores elektroniske register.

Når en kunde reserverer og køber en rejse hos os, samtykker kunden samtidig hermed til, at vi indsamler, behandler og videregiver personlige oplysninger om kunden i overensstemmelse med ovenstående.

Ønsker kunden information om, hvilke oplysninger, vi har i vores register, skal vi gøre opmærksom på, at kunden ifølge PDL § 26 kan anmode om indsigt i vores register. Ønsker kunden ændringer i de registrerede oplysninger, eller at de indsamlede personlige oplysninger ikke længere skal fremgå af vores register, bedes kunden efterfølgende kontakte os med begæring om, at oplysningerne slettes. Kontakt: Langley Rejser Aps www.langley.eu

Pkt. 10 - Forsikring/sygdom/tyveri

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

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

For at kunne tegne en forsikring gennem Gouda Rejseforsikring i Danmark skal man være i besiddelse af dansk statsborgerskab og dansk sygesikringskort.

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

Det påhviler den rejsende selv at fremskaffe dokumentation på rejsemålet for f.eks. sygdom, skade og tyveri, da vi ikke har mulighed for at fremskaffe politirapport, lægeerklæring eller lignende efter hjemkomst.

Pkt. 11 - Fuldmagt til børn

Børn og unge 15-17 år, som rejser uden voksen ledsager, skal fremsende en fuldmagt fra forældre/værge om, at de har tilladelse til rejsen. Børn under 15 år må ikke rejse uden voksen ledsager på mindst 18 år.

Fuldmagten skal være os i hænde senest 48 timer efter bestilling af rejsen (dog altid inden afrejse ved bestilling senere end 48 timer før afrejse). Sker det ikke, forbeholder vi os retten til at annullere bestillingen, selv om der eventuelt er sket indbetaling på rejsen.

Pkt. 12 - Ejer af rejsen

Den person, der står som nummer 1 på rejsen, og/eller den person, hvortil billetten sendes pr. post eller e-mail, betragtes som ejer af rejsen. Det er kun denne person, som kan ændre og/eller afbestille rejsen. Eventuel henvendelse, korrespondance eller refundering fra os angående rejsen, vil ske til denne person. Bestiller en person flere rejser, betragtes samme person som ejer af samtlige billetter/bestillingsbekræftelser.

Pkt. 13 - Gavekort

Ved ændring af gavekort opkræves et administrationsgebyr.

Pkt. 14 - Grupperejsevilkår

- 1) Med gruppebestilling menes en fælles bestilling for et selskab på min. 20 personer.*
- 2) Den, der bestiller grupperejsen, skal udpege en gruppeleder, der besidder rollen som hovedrejsende og har ret til at repræsentere de øvrige rejsende over for Langley i alle henseender angående grupperejsen. Tilmeldingen foretages af gruppelederen, som også har ansvaret for at tilmeldingsomkostningerne er Langley i hænde seneste 7 dage efter bestillingsdatoen. Slutbeløbet for gruppen skal være Langley i hænde senest 40 dage inden afrejse.*
- 3) Senest 50 dage før afrejse skal den bestillende sende Langley en komplet deltagerliste.*
- 4) Afbestillingsvilkår for grupper. Rejsende, der booker deres rejse gennem en gruppeleder, skal henvende sig til gruppelederen ved afbestilling, hvis andet ikke er aftalt. Hvis en person i selskabet afbestiller sin rejse, skal der indgås en ny aftale for de resterende rejsende. Denne nye aftale kan påvirke tidligere rabatter eller indebære, at enkeltværelses- eller tomsengstillæg må debiteres.*

- 5) *Langley grupperabat med 1 gratis rejsende pr. 20 betalende gælder ikke, hvis det endelige antal i gruppen ikke opfylder vilkårene, eller hvis der på anden vis opnås rabat på rejsen.*

Registreret hos Rejsegarantifonden som medlem nr. 2863.

Gældende fra 1/11 2017