

Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v. med FOF Vest

Gældende for rejser bestilt fra og med 1. november 2022 og indtil videre.

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

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

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

FOF Vest har desuden oprettet lovpligtig beskyttelse til at refundere dine betalinger, hvis pakkerejsen omfatter transport, sikre din hjemtransport i tilfælde af, at den går konkurs eller bliver insolvent. Denne sikring sker via Rejsegarantifonden, Haldor Topsøes Allé 1, st, Bygning 91, 2800 Kgs. Lyngby. Reg. nr. 2869.

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

Teknisk arrangør: FOF Vest. Registreret hos Rejsegarantifonden nr. 2544

Rejsebetingelser

- [1. Indtegning](#)
- [2. Rejsens pris mv.](#)
- [3. Betaling, prisændringer mv.](#)
- [4. Ændring og afbestilling inden afrejse](#)
- [5. FOF Vests pligter og ansvar](#)
- [6. Luftfartsselskabets ansvar](#)
- [7. Den rejsendes pligter og ansvar](#)
- [8. Rejsearrangørens bistand](#)
- [9. Reklamationer](#)
- [10. Håndtering af persondata](#)
- [11. Ejer af rejsen](#)
- [12. Særlige behov](#)

Pkt. 1 - Indtegning

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

FOF Vest skal inden rejsens påbegyndelse gøre opmærksom på muligheden for at tegne en afbestillingsforsikring og en rejseforsikring, der dækker udgifterne ved behandling og hjemtransport i tilfælde af ulykke eller sygdom i det omfang, sundhedskortet ikke dækker. Den rejsende anbefales at tegne en rejseforsikring samt at sikre sig, at forsikringen har den fornødne dækning. For salg af rejseforsikringer modtager FOF Vest typisk provision fra forsikringsselskabet. Kontakt salgspersonalet for yderligere information om rejseforsikring.

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

Pkt. 2 - Rejsens pris mv.

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

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

Udgifter til pas, visum, vaccinationer, forsikringer og lignende er, medmindre 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, safety box, adgang til internet m.v.

Pkt. 3 - Betaling, prisændringer mv.

Rejsen kan betales via vores hjemmeside og på telefon 7512 3805 med Dankort eller VISA/Dankort (Vi accepterer ikke MasterCard). Betaling kan også ske via Netbank med fremsendte FIK-betalingsreference. Her er det vigtigt, at betalingsdatoen på billetten/bestillingsbekræftelsen overholdes, idet det tager 1-2 bankdage, før vi modtager betalingen. Frist for indbetaling af depositum eller hele rejsens pris fremgår af billet-rejsebeviset på side 1 eller på hjemmesiden ved bestilling. Vi sender kvitteringsbekræftelser til kunden, når vi har modtaget indbetaling af depositum eller hele rejsens pris. Ved oplysning af mailadressen modtages billet-rejsebeviset ca. en dag efter bestilling. Ved bestilling på hjemmesiden mindre end 30 dage før afrejse, forbeholder vi os ret til at opkræve betaling straks, inden bestillingen gennemføres.

For alle rejser udgør depositum halvdelen af rejsens pris pr. rejsende, medmindre andet er anført på bestillingsbekræftelsen, hertil kommer evt. afbestillingsforsikring, rejseforsikring og andre gebyrer.

Betaling af anden rate kr. 4.500, - pr. rejsende, skal være FOF Vest i hænde senest 60 dage før afrejse, medmindre andet er anført på billet-rejsebeviset.

Ved indtegning 90-31 dage før afrejsedag, skal halvdelen af rejsen pris, - pr. rejsende være FOF Vest i hænde *straks* efter indtegning.

Ved indtegning senere end 30 dage før afrejse skal hele rejsens pris betales *straks*.

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

FOF Vest forbeholder sig ret til, uden varsel, at annullere rejsebestillinger, hvor betalingsfristen er overskredet.

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

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

Hvis prisen forhøjes mere end 8%, er kunden berettiget til at annullere rejsen og få indbetalte beløb refunderet. Det er dog en betingelse, at annulleringen meddeles FOF Vest umiddelbart efter, at kunden er blevet underrettet om prisforhøjelsen. I modsat fald betragtes den rejsende at have accepteret prisforhøjelsen.

Dersom skatter eller afgifter m.v., som pålignes FOF Vest direkte, og som er indregnet i rejsens pris, nedsættes eller bortfalder med virkning inden rejsedagen, er FOF Vest forpligtet til at godtgøre kunden det sparede beløb. I sådanne tilfælde har rejsearrangøren ret til at fradrage omkostningerne ved tilbagebetaling. Rejsearrangøren skal efter anmodning fra den rejsende fremlægge dokumentation for disse omkostninger.

Kunden skal underrettes om eventuelle pristigninger snarest muligt og senest 20 dage før pakkerejsens begyndelse ved skriftlig meddelelse til den rejsendes oplyste e-mailadresse.

*Ændring af indbetalingsform: Indbetalingsform kan ændres mod gebyr kr. 500,- pr. transaktion, så længe den nye transaktion gennemføres før den gamle transaktion refunderes. Banktransaktioner, der ændres til korttransaktioner tilbageholdes i op til 60 dage inden de frigives. Korttransaktioner, der ændres til banktransaktioner frigives *straks*.*

Pkt. 4 - Ændring og afbestilling inden afrejsen

A. På FOF Vest foranledning

FOF Vest har ret til at foretage ændringer i rejsen, som sædvanligvis må betegnes som bagatelagtige.

Hvis FOF Vest inden pakkerejsens begyndelse derimod er nødsaget til væsentligt at ændre et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, kan den rejsende enten acceptere ændringen eller hæve aftalen uden at blive pålagt gebyrer i den anledning.

FOF Vest skal uden unødigt forsinkelse oplyse den rejsende om, hvilke ændringer, der foreslås, og om betydning for pakkerejsens pris. Den rejsende skal have en rimelig frist til at underrette rejsearrangøren om sin beslutning. Manglende tilbagemelding til rejsearrangøren inden for den angivne frist indebærer, at den rejsende anses for at have accepteret ændringen.

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

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

Hvis den rejsende *har et retmæssigt krav på at kunne hæve aftalen og derfor vælger at hæve aftalen*, har den rejsende krav på, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter ophævelsen, at få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Herudover kan den rejsende, efter omstændighederne, have krav på erstatning for eventuelle økonomiske tab, medmindre det skyldes kundens egne forhold eller uundgåelige eller ekstraordinære omstændigheder uden for FOF Vest kontrol, jf. nedenfor.

FOF Vest kan opsige aftalen om en pakkerejse, hvis antallet af personer, der har tilmeldt sig pakkerejsen er lavere end 12 deltager. Rejsearrangøren skal underrette den rejsende om opsigelsen inden den frist, der er anført i aftalen, dog ikke senere end *20 dage* inden pakkerejsens begyndelse.

FOF Vest kan derudover opsige aftalen om en pakkerejse, hvis FOF Vest er forhindret i at opfylde aftalen på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, og rejsearrangøren underretter den rejsende om opsigelse af aftalen uden unødigt forsinkelse og inden pakkerejsens begyndelse.

I sådanne tilfælde har den rejsende krav på at få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter opsigelsen. Den rejsende har dog ikke krav på erstatning.

Vil kunden gøre krav gældende grundet ændringen, skal kunden give FOF Vest meddelelse herom snarest muligt efter, at kunden har fået oplysning om ændringen eller aflysningen. Gør kunden ikke det, kan det have indflydelse på behandling af kravet.

B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning

1. Ændringer

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

Navneændringer opkræves et gebyr på kr. 500,- plus flyselskabets gebyr.

BEMÆRK: For rejser med særlige kampagnebilletter kan der gælde mere restriktive regler. Det vil fremgå tydeligt af billet-rejsebeviset, hvis reglerne afviger fra vores standardbetingelser. Kampagnebilletter på rute- og lavprisfly er underlagt særlige vilkår og restriktioner, og kan som hovedregel ikke ændres, ej heller en navneændring. Dette gælder også for andre ydelser som f.eks. krydstogter og visse hoteller. Kan der foretages ændring af rutefly-/lavprisflybillet, krydstogt eller hotel, opkræves ændringstillæg efter flyselskabets eller anden leverandørs gældende regler samt ændringsgebyr på kr. 500 pr. person.

Ved ændringer af rejser, der meddeles FOF Vest og bekræftes af dette senest 60 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, opkræves ikke gebyr. FOF Vest er dog berettiget til at opkræve et administrationsgebyr på kr. 500,- plus flyselskabets og hotells/rederiets gebyr, hvis der er tale om en rejse med særlige vilkår. I så fald vil dette fremgå tydeligt af billet-rejsebeviset. Ved ændring af rejser senere end 60 dage før afrejse er FOF Vest berettiget til at opkræve et ændringsgebyr. Ændringsgebyret er udregnet på baggrund af det merarbejde og de merudgifter, som ændringen medfører, dog min. kr. 1.000, - pr. person.

Eventuelle prisforskelle i forhold til prisen på købstidspunktet opkræves hos eller refunderes til kunden.

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

Ændringer som ovennævnte, som meddeles FOF Vest og bekræftes af dette senere end 30 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er FOF Vest berettiget til at betragte som afbestilling (jvf. nedenfor) og ny indtegning.

Ved ændring af en rejse, hvorpå der er ydet *antalsbestemte rabatter/ekstrasengsabat* eller opkrævet tillæg for enkeltværelse eller dobbeltværelse som eneværelse: Se nedenfor under 2c.

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

2. Afbestilling

2.a.

Kunden har ret til at afbestille rejsen på *nedenstående vilkår, medmindre FOF Vest senest ved aftalens indgåelse har oplyst, at afbestilling grundet underleverandørens forhold ikke kan ske uden, at hele rejsens pris er tabt.*

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

Ved afbestilling af en rejse gælder følgende regler:

a. Ved afbestilling senest 90 dage før den aftalte rejsedag tilbagebetales det af kunden indbetalte beløb med fradrag af depositum samt evt. afbestillingsforsikring, (års)rejseforsikring og andre gebyrer. *For afbestilling af rejser med rutefly og krydstogter gælder reglerne i afsnit d)*

b. Ved afbestilling 30-89 dage før den aftalte rejsedag tilbagebetales det af kunden indbetalte beløb med fradrag af kr. 5.000, - pr. person samt evt. afbestillingsforsikring, (års)rejseforsikring og andre gebyrer. *For afbestilling af rejser med rutefly og krydstogter gælder reglerne i afsnit d)*

c. Ved afbestilling senere end 30 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.

d. Ved afbestilling i tilfælde, hvor der er tale om flyvning med kampagnebillet med rutefly, eller hvor der indgår et krydstogt, og FOF Vest ikke kan få refunderet flybilletten, krydstogtet eller anden ydelse fra flyselskabet/rederiet, og hvor FOF Vest tydeligt har gjort opmærksom på dette ved aftalens indgåelse, har FOF Vest ret til at beregne sig, hvad der svarer til flybillettens og krydstogtets pris, udover de normale gebyrer, samt depositum, anden rate, evt. afbestillingsforsikring, (års)rejseforsikring og andre betalte gebyrer. FOF Vest skal overfor kunden dokumentere, at flybilletten ikke kan refunderes. En lang række flyselskaber opkræver brændstoftillæg m.m. gennem skatter. Tillæg af denne type kan ikke refunderes.

For refundering af skatter på ubenyttede rutflybilletter opkræves et administrationsgebyr på 100 kr. pr. flybillet.

2b)

Den rejsende kan endvidere afbestille en rejse inden rejsens begyndelse, hvis der på rejsedestinationen, eller i umiddelbar nærhed heraf, indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som væsentlig berører leveringen af pakkerejse eller befordringen af passagerer til destinationen.

Såfremt Udenrigsministeriet, Statens Seruminstitut eller anden tilsvarende, behørig myndighed fraråder rejser for færdigvaccinerede 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 gælder uanset om kunden ved aftalens indgåelse var bekendt med den pågældende begivenhed eller begivenheden var almindelig kendt, medmindre kunden skriftligt har accepteret at give afkald på denne afbestillingsret.

I tilfælde af afbestilling har den rejsende krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen. Tilbagebetaling skal ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den rejsendes afbestilling af rejsen.

2c)

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

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

3) Overdragelse af rejsen

Den rejsende kan overdrage pakkerejsen gebyrfrit til enhver, der opfylder alle betingelserne i aftalen, hvis den rejsende har underrettet arrangøren om overdragelsen i rimelig tid og senest 30 dage inden rejsens begyndelse. *Der betales dog et ændringsgebyr på kr. 500, samt evt. ændringsgebyrer opkrævet af f.eks. luftfartsselskabet, rederiet eller hotellet, såfremt dette særlige vilkår er aftalt på forhånd og tydeligt fremgår af billet-rejsebeviset. Det forudsættes dog, at hotellets, flyselskabets, eller anden leverandørs regler ikke udelukker overdragelsen samt, at FOF Vest underrettes*

herom hurtigst muligt efter overdragelsen og under alle omstændigheder inden pakkerejsens begyndelse.

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

Navneændringer kan normalt ikke foretages mindre end 30 dage før afrejse. I de tilfælde, hvor det er muligt at ændre, er ændringsgebyret på kr. 500 samt evt. ændringsgebyr opkrævet af f.eks. luftfartsselskabet. Forsikringer kan ikke overdrages til andre.

C. Afbestillingsforsikring

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

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

Refusion af det indbetalte beløb kræver, at det ved lægeattest kan dokumenteres, at kunden selv eller dennes ægtefælle/samlever, børn, børnebørn, søskende, forældre, bedsteforældre, svigerforældre, svoger/svigerinde eller rejseledsagere rammes af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald, som umuliggør eller i væsentlig grad vanskeliggør kundens deltagelse i rejsen. [Se alle betingelserne her.](#)

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

FOF Vest og Gouda Rejseforsikring forbeholder sig adgang til - for egen regning - at kontrollere tilstedeværelsen af påberåbt sygdom gennem egen læge. Det er en forudsætning for afbestilling i henhold til ovenstående, at der straks eller snarest muligt efter det dækningsberettigede forhold er opstået, gives FOF Vest underretning herom, og at fornøden dokumentation snarest muligt indsendes til FOF Vest.

Pkt. 5 - FOF Vests pligter og ansvar efter afrejse

FOF Vest er forpligtet til at gennemføre rejsen i overensstemmelse med udbudsmaterialet, hjemmesiden og rejsedokumentet. Arrangørens forpligtelse

gælder alle ydelser, som indgår i aftalen, også dem som leveres af andre end FOF Vest. Oplysninger i FOF Vests udbudsmateriale, "*Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.*" og på hjemmesiden er bindende for FOF Vest. FOF Vest kan dog ændre oplysningerne i udbudsmaterialet og på hjemmesiden inden rejseaftalen indgås, såfremt kunden inden rejseaftalens indgåelse tydeligt informeres om ændringerne.

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

5.1 Mangler ved pakkerejsen

Der foreligger en mangel ved rejsen, hvis den rejsende ikke modtager de ydelser, som gennem udbudsmaterialet, hjemmesiden eller særlige aftaler med FOF Vest er angivet på rejседokumentet, eller ydelserne er af en ringere kvalitet end det aftalte eller tilsikrede.

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

Det anses heller ikke for en mangel ved rejsen, at vejr- og temperaturforhold på bestemmelsesstedet afviger fra det sædvanlige, *eller hvis det endelige program afviger (f.eks. ved at der er byttet rundt på dagene) fra programmet på hjemmesiden eller i andet markedsføringsmateriale (så længe indholdet i det store hele er det samme)*, ligesom forhold, som i det væsentlige skyldes den rejsendes egen forsømmelse, ikke betragtes som en mangel ved rejsen.

Vil den rejsende påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen, skal den rejsende give FOF Vest meddelelse herom snarest muligt, efter at den rejsende har konstateret manglen.

Er pakkerejsen mangelfuld, kan den rejsende kræve, at FOF Vest afhjælper manglen, medmindre dette er umuligt eller vil påføre rejsearrangøren uforholdsmæssige omkostninger under hensyn til manglens omfang og de berørte rejseydelsers værdi.

Kan den rejsende kræve afhjælpning, og afhjælper FOF Vest ikke manglen inden for en rimelig frist fastsat af den rejsende, *dog med en hensyntagen til de lokale forhold og manglens karakter*, kan den rejsende selv afhjælpe manglen og kræve nødvendige udgifter til afhjælpning refundering. *Den rejsende skal dog overholde en tabsbegrænsningspligt.* Den rejsende kan udlade at fastsætte en frist, hvis FOF Vest nægter at afhjælpe manglen, eller hvis øjeblikkelig afhjælpning er påkrævet.

Kan afhjælpning ikke kræves af de ovenfor anførte årsager, har den rejsende ret til et forholdsmæssigt afslag i prisen eller efter omstændighederne erstatning for direkte og henførbare, økonomiske tab.

Kan en væsentlig del af de aftalte rejseydelser ikke leveres, skal FOF Vest uden udgifter for den rejsende tilbyde denne alternative rejseydelser af en så vidt muligt tilsvarende eller højere kvalitet end aftalt.

Hvis de tilbudte alternative rejseydelser medfører, at pakkerejsen er af en lavere kvalitet end aftalt, har den rejsende krav på et forholdsmæssigt afslag i prisen, medmindre manglen skyldes den rejsendes egne forhold.

Den rejsende kan kun afslå de tilbudte alternative rejseydelser, hvis de ikke udgør en tilsvarende ydelse i forhold til aftalen eller det tilbudte forholdsmæssige afslag er utilstrækkeligt.

Hvis der foreligger væsentlige mangler, og pakkerejsen omfatter passagerbefordring, har den rejsende ret til, at rejsearrangøren uden unødigt forsinkelse sørger for hjemtransport af den rejsende med et transportmiddel svarende til det aftalte uden omkostninger for den rejsende.

Påvirker en mangel pakkerejsen væsentligt, og har FOF Vest ikke afhjulpet den inden for en rimelig frist fastsat af den rejsende, *dog med en hensyntagen til de lokale forhold og manglens karakter*, kan den rejsende hæve aftalen af pakkerejsen.

Hæver den rejsende aftalen, skal FOF Vest tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, med fradrag af et beløb svarende til den værdi, som pakkerejsen har haft for kunden.

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

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

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

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

Er forpligtelsen til at betale erstatning for en tjenesteydelse, der udfører en rejseydelse, begrænset af internationale konventioner, der er bindende for EU, finder de samme begrænsninger anvendelse på rejsearrangørens ansvar.

Er ansvaret for en tjenesteydelse, der udfører en rejseydelse, ikke begrænset i internationale konventioner, kan den erstatning, som FOF Vest skal betale efter disse regler, begrænses i aftalen om pakkerejsen. Erstatningen kan dog ikke begrænses til mindre end tre gange pakkerejsens samlede pris.

Der kan dog ikke foretages en begrænsning i erstatningen for personskade og skade, som er forvoldt forsætligt eller uagtsomt.

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

Ret til erstatning eller forholdsmæssigt afslag efter denne lov har ikke betydning for den rejsendes rettigheder efter EU-forordninger om passagerrettigheder (Forordning 261/2004) og erstatningsansvar ved passagertransport og efter internationale konventioner. Har den rejsende opnået erstatning eller forholdsmæssigt afslag efter sådanne forordninger og internationale konventioner, fratrækkes det modtagne beløb erstatningen eller det forholdsmæssige afslag, som gives efter pakkerejseloven.

Alle ankomsttider, der er angivet i udbudsmaterialet, på hjemmesiden og i rejседokumentet m.v., skal betragtes som forventede. FOF Vest kan ikke gøres ansvarlig for tab og gener, som skyldes mindre afvigelser i forhold til de oplyste ankomsttider.

FOF Vest yder ingen kompensation for ulempe grundet forsyningssvigt på hoteller, herunder midlertidige afbrydelser af f.eks. varmt vand, varme og aircondition. Der ydes heller ikke erstatning, hvis swimmingpools og lign. faciliteter midlertidig er ude af brug på grund af nødvendige reparationer eller vedligeholdelsesarbejde. Endelig fraskriver FOF Vest sig ethvert ansvar for oplysninger, som findes i hotellernes egne brochurer, *hotellernes hjemmesider eller andre hjemmesider, der ikke er publiceret af Tid til ro.*

Såfremt de lokale sundhedsmyndigheder træffer beslutning om, at den rejsende grundet sygdom, epidemi e. lign. på rejsemålet skal forblive på sit værelse eller på hotellet under dele af ferieopholdet, betragtes dette ikke som en mangel, som rejsearrangøren skal kompensere eller er erstatningsansvarlig for. Det gælder, uanset om sundhedsmyndighedernes påbud skyldes de rejsendes eller andres forhold.

Ligeledes er FOF Vest ikke ansvarlig for eventuelle meromkostninger til forlænget indkvartering samt evt. forplejning eller for efterfølgende hjemrejse, hvis denne ligger efter det i rejseaftalen fastsatte, hvis de lokale sundhedsmyndigheders retningslinjer har nødvendiggjort dette.

FOF Vest er dog forpligtet til i denne situation at yde den rejsende den fornødne service og praktiske bistand. Den rejsende anbefales i den forbindelse at tegne en rejseforsikring, der har den fornødne dækning.

Den rejsende er selv ansvarlig for medbragte værdigenstande og penge samt opbevaring af disse under ferien. FOF Vest 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, legemsbeskadigelse 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 FOF Vest.

Vi gør opmærksom på, at luftfartsselskabets og dermed FOF Vests 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 FOF Vest.

Pkt. 7 - Den rejsendes pligter og ansvar

Den rejsende er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som FOF Vest 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, FOF Vest, rejseledere, luftfartsselskab, hotel m.v.

Den rejsende er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum og eventuelle vaccinationer. Det påhviler endvidere den rejsende at orientere sig om eventuelle indrejseformaliteter forud for eller under selve rejsen. Oplysninger udover, hvad der er givet af FOF Vest, fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat og hos Serum instituttet.

Udenlandske statsborgere og *indehavere af diplomat- eller fremmedpas* skal kontakte respektive ambassader/*offentlige myndighed* samt Serum instituttet, hvor de kan få oplysninger om, hvilke krav der stilles til deres lands statsborgere. FOF Vest kan ikke stilles til ansvar for omkostninger, som unndladelse heraf måtte medføre for den rejsende. *Vær opmærksom på, at en del lande kræver, at passet er gyldigt op til 6 måneder efter hjemkomst til Danmark. En del lande kræver visum for rejser til landet med en varighed på over 28 dage. Det er den rejsende pligt og ansvar, at dette bliver overholdt.*

Den rejsende skal selv afholde alle evt. udgifter, som skyldes, mangler i ovennævnte formaliteter, f.eks. hjemtransport som følge af manglende pas, medmindre manglen skyldes fejlinformation fra rejsearrangøren.

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

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

Hvis den rejsende ikke møder 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. FOF Vest er ligeledes uden ansvar for, om rejsende, som selv sørger for transport til lufthavn ved hjemrejsen, foretager rettidigt check-in.

Hvis den rejsende ønsker at afbryde rejsen før tid og rejse hjem på egen hånd, uden at FOF Vests forhold med rette har givet anledning hertil, påhviler det den rejsende selv at afholde udgifterne til hjemrejsen. Der ydes ikke godtgørelse for evt. ubenyttede dele af rejsen og opholdet på rejsemålet.

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.

8. Rejsearrangørens bistand

Er en rejsende i vanskeligheder under rejsen, skal FOF Vest yde passende bistand uden unødigt forsinkelse, navnlig ved at give oplysninger om lægehjælp, lokale

myndigheder og konsulær bistand og ved at bistå den rejsende med at foretage fjernkommunikation og arrangere alternative rejsearrangementer.

Skyldes vanskelighederne den rejsendes forsætlige eller uagtsomme adfærd, er FOF Vest berettiget til at opkræve et rimeligt gebyr for sin bistand. Gebyret må ikke overstige FOF Vests reelle omkostninger.

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

Pkt. 9 - Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller FOF Vests lokale repræsentant snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen (*vær opmærksom på, at hos FOF Vest det altid være vores rejseleder på rejsemålet, hvor vi har personale, som kontaktes. Har FOF Vest ikke eget personale på rejsemålet, eller er der ikke opgivet et telefonnummer til FOF Vests servicetelefon på billet-rejsebeviset, er det underleverandøren, som skal kontaktes. Får du ikke den hjælp, du har brug for, er det vigtigt, at du ringer til os på telefon +45 75 12 38 05. Udenfor normal åbningstid kan vi kontaktes via e-mail til hvk@fof-vest.dk eller mobil +45 61 20 20 01*). Udeladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet. Dette gælder dog ikke, hvis FOF Vest har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på den rejsendes person.

Reklamationer over fejl eller mangler, som ikke har kunnet rettes på rejsemålet, bør fremsættes skriftligt til rejsearrangøren snarest muligt og senest 4 uger efter rejsens afslutning med henblik på en hurtig behandling af sagen.

Såfremt parterne ikke kan opnå enighed om en pakkerejse, kan sagen indsendes til Pakkerejse-Ankenævnet, Haldor Topsøes Allé 1, st., Bygning 91, 2800 Kgs. Lyngby, Tlf: 45461100, hvis afgørelse FOF Vest som udgangspunkt er forpligtet til at følge. Er der alene tale om en flybillet, kan sagen indsendes til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, Carsten Niebuhrs Gade 43, 1577 København V, Tlf.: 72218800.

Et alternativ til at indsende en reklamation direkte til Pakkerejse-Ankenævnet er at sende reklamationen via Onlineplatformen. Onlineplatformen er en fælles indgangsportal i EU for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker at bilægge tvister, der er opstået i forbindelse med salg via nettet. Platformen identificerer den kompetente klageinstans og overfører reklamationen i Pakkerejse-Ankenævnet f.s.v.a. pakkerejser eller til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen f.s.v.a. rene flybilletter eller indkvartering. Onlineplatformens hjemmeside hedder <http://ec.europa.eu/odr>.

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

Det påhviler kunderne at gemme alle relevante oplysninger og informationer i forbindelse med rejsen til brug for en eventuel reklamation over for FOF Vest.

FOF Vest tager forbehold for trykfejl og eventuelle ændringer. FOF Vest er dog forpligtet til at betale erstatning til en rejsende, der lider tab som følge af fejl, der skyldes tekniske mangler i FOF Vests bestillingssystem, medmindre fejlen skyldes den rejsende selv eller uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

10. Håndtering af persondata

Nedenfor findes en kort sammenfatning af de vigtigste dele af vores privatlivspolitik. Du kan læse hele vores [privatlivspolitik](#) her.

Personoplysninger afgives aldrig til tredjepart, medmindre du selv udtrykkeligt giver tilsagn hertil eller medmindre det i sagens natur er nødvendigt (f.eks. er det nødvendigt at kunne sende navnene på vores gæster til flyselskaberne og hotellerne for at kunne udstede flybilletter og hotel vouchers), og vi indsamler aldrig personoplysninger, uden at du selv har givet os disse oplysninger ved registrering, køb eller deltagelse i en undersøgelse m.v.

Ifølge persondataloven skal dine personlige oplysninger opbevares sikkert og fortroligt. Vi gemmer dine personlige oplysninger på computere med begrænset adgang, som er placeret i kontrollerede faciliteter, og vores sikkerhedsforanstaltninger kontrolleres løbende for at afgøre, om vores brugeroplysninger håndteres forsvarligt, og under stadig hensyntagen til dine rettigheder som bruger. Vi kan dog ikke garantere 100 procent sikkerhed ved dataoverførsler via internettet. Det betyder, at der kan være en risiko for, at andre uberettiget tiltvinger sig adgang til oplysninger, når data sendes og opbevares elektronisk. Du afgiver således dine personlige oplysninger på eget ansvar.

Vi gennemgår jævnligt vores systemer for at sikre, at vi lever op til den gældende lovgivning.

11. Ejer af rejsen

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

12. Særlige behov

Vi råder ikke altid over alle værelser og lejligheder på vores hoteller og retrætesteder, derfor skal man være indstillet på, at hoteller og retrætesteder også besøges af andre gæster, herunder gæster med børn. Vi tager ikke mod klager over støj fra børn.

Visse af vores rejssteder er ikke velegnet til bevægelseshæmmede eller multiallergikere, eller som 'silent retreats', med mindre det tydeligt fremgår af billet-rejsebeviset.

Særlige behov (f.eks. behov for specialmad, assistance i lufthavnen etc.) skal meddeles FOF Vest senest 4 uger før afrejse. Vi bestræber os på at imødekomme alle specielle ønsker fra vores gæster, men kan aldrig love eller garantere opfyldelse, med mindre det tydeligt fremgår af billet-rejsebeviset.

Teknisk arrangør: FOF Vest, Kongensgade 70, 6700 Esbjerg. Tilsluttet Rejsegarantifonden nr. 2544. For aftalen gælder dansk ret. Værneting Byretten i Odense.