GENERELLE BETINGELSER
FOR KULTURREJSER EUROPA

Alle rejsearrangementer er underlagt "Lov om pakkerejser", der harmoniserer reglerne i Europa og yder en udstrakt forbrugerbeskyttelse. Ifølge lovgivningen skal rejsebureauerne kunne dokumentere, at de har gjort forbrugerne opmærksomme på diverse praktiske informationer til orientering før, under og evt. efter rejsens påbegyndelse. Desuden skal aftalegrundlaget være klart ved rejsens bestilling (dvs. inden bestillingen bekræftes ved at indbetale depositum). Alle rejsende forventes at have sat sig grundigt ind i rejsens aftalegrundlag. Aftalegrundlaget kan bestå af følgende elementer: katalog med prisliste, faktura, rejseplan, eller generelle betingelser. Såfremt rejsen bestilles OG betales gennem Kulturrejser Europas hjemmeside, har den rejsende selv pligt til at læse og eventuelt udskrive relevante oplysninger og dokumenter.

Kataloget indeholder en rejsebeskrivelse, priser og hvad priserne inkluderer, samt angivelse af forventede ekstraomkostninger samt særlige bestemmelser eller oplysninger, der er aktuelle i forbindelse med den konkrete rejse (kataloget kan rekvireres pr. post eller downloades via hjemmesiden). Oplysninger om flytider m.v. vil som oftest fremgå på hjemmesiden under hver enkelt rejse – dog tager Kulturrejser Europa forbehold for eventuelle tidsændringer foretaget af flyselskaberne. Kulturrejser Europa vil sørge for at informere de berørte kunder så snart rejsebureauet er gjort bekendt med flytidsændringen. Dette vil ske i henhold til kundens eget valg pr. post eller e-mail.

REJSEBEVIS/FAKTURA:
Her skal være anført: deltagerens fulde navn ifl. pas, specifikation af pris, rejse- og flyplan m.m. Desuden anføres eventuelle afvigelser i forhold til katalogets og hjemmesidens almindelige bestemmelser. Uanset hvad, er oplysningerne på fakturaen det aktuelle og gældende. Ved køb via hjemmesiden anbefaler vi, at bestilleren udskriver rejsebeviset, der samtidig er kvittering for bestilling og evt. indbetaling.

INKLUDERET I REJSENS PRIS:
Det fremgår af kataloget og på Kulturrejser Europas hjemmeside, hvad der er inkluderet i den enkelte rejses pris. Prisen er som udgangspunkt pr. person i delt dobbeltværelse. Udover rejsens pris og evt. tilvalg opkræver Kulturrejser Europa et administrationsgebyr på kr. 95 pr. person til dækning af bl.a. bidrag til udvidet ansvarsforsikring hos Gouda Rejseforsikring samt udsendelse af diverse rejsemateriale. Der tages forhold for eventuelle løbende fejl, mangler og ændringer.

ALMINDELIGE BESTEMMELSER:
Vores generelle betingelser er lavet i henhold til lovgivningen og Danmarks Rejsebureau Forenings bestemmelser. Betingelserne skal ses i sammenhæng med fakturaen, rejseplanen, dag-til-dag beskrivelsen og øvrigt materiale. Såfremt der gælder særlige forhold for rejsen, skal dette fremgå af fakturaen/rejsebevis, ellers gælder Kulturrejser Europas almindelige bestemmelser.

"KÆRE REJSENDE" (BROCHURE MED GENEREL REJSEINFORMATION):
Til vores grupperejser udleveres praktiske rejsetips med afrejsedokumenterne i folderen "Kære rejsende". Det er først og fremmest ment som en hjælp til vores kunder. Det indeholder også oplysninger af mere formel karakter, hvorfor Kulturrejser Europa forudsætter, at deltagerne er bekendt med indholdet inden rejsens påbegyndelse.

UDVIDET ANSVARSFORSIKRING:
I forlængelse af lovgivningen om udvidet ansvar for rejsearrangører, har Kulturrejser Europa tegnet en særlig forsikring hos Gouda Rejseforsikring. Kulturrejser Europa er i øvrigt medlem af Rejsegarantifonden og har medlemsnummer 1920.

BESTILLING AF REJSE:
Aftalen er bindende for såvel kunden som rejsebureau, når depositum er betalt.

BETALINGSBESTEMMELSER:
Senest inden 7 dage efter bestilling af rejsen betales et depositum på kr. 2.000 pr. person. Med indbetaling af depositum bekræfter kunden samtidig at have accepteret vore generelle betingelser og de på rejsebevis/faktura nævnte bestemmelser. Eventuel sygeafbestillingsforsikring skal indbetales samtidig med depositum og kan ikke bestilles/afbestilles efter indbetalt depositum (efter indbetaling tegnes police og sendes til kundens opgivne adresse eller e-mail). Restbeløbet skal uden påkrav betales inden 61 dage før rejsens start, med mindre andet er noteret på bekræftelsen, eller sammen med depositum, hvis rejsen bestilles senere. Kunden er ansvarlig for at overholde betalingsfrist for depositum og restbetaling. Såfremt fristen for indbetaling af restbeløbet ikke er overholdt, vil man ikke være sikret mod ekstraordinære prisstigninger frem til afrejsen og rejsebureauets leveringspligt bortfalder. Vi gør opmærksom på at enkelte rejser kan have særlige betalingsvilkår og strengere

afbestillingsvilkår. Disse forhold vil altid fremgå af rejsebevis/faktura. Betaling af både depositum og slutbetaling kan foretages via vores hjemmeside www.kulturrejser-europa.dk eller via netbank. Vi accepterer diverse kreditkort (bemærk flere med gebyr) – se hvilke kort man kan benytte på vores hjemmeside. Det er ikke muligt at betale via giro.

KUNDENS ANSVAR:

- ***Navne på rejsebevis og flybillet:*** På flybilletter er det vigtigt, at alle passagerers for- og efternavne stemmer overens med navnet, som det er anført i passet. På billetten vil Æ, Ø og Å være skrevet som AE, OE og AA, og af pladshensyn vil mellemnavne ofte blive forkortet på den udskrevne billet. Det er kundens ansvar at være opmærksom på, at alle navne er stavet og anført korrekt på rejsebeviset, og hvis dette ikke er tilfældet, så at få det rettet inden betaling af depositum. Evt. ekstraomkostninger i forbindelse med ændringer eller evt. ny udstedelse af billet med korrekt navn, skal afholdes af kunden.

- ***Check in:*** Kunden skal have afsluttet et 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. Kunden er selv ansvarlig for at gøre opmærksom på sig selv i check in køen, hvis kunden må forudse, at denne ikke kan nå at have afsluttet check in indenfor de oplyste tidspunkter.

Deltagelse i den aktuelle rejse forudsætter, at den rejsende er bekendt med de givne oplysninger, herunder oplysninger fra katalog, faktura, rejseplan, praktiske oplysninger og at den rejsende i øvrigt efterlever disse anvisninger. Den rejsende forventes at være bekendt med almindelige offentligt tilgængelige informationer om den aktuelle politiske, sundhedsmæssige samt natur- og klimamæssige situation på destinationen. Det er en forudsætning for deltagelse i rejsen, at den rejsende optræder ansvarsfuldt og hensynsfuldt, herunder retter sig efter bureauets og dets repræsentanters anvisninger.
Det er endvidere den rejsendes ansvar at meddele bureauet såfremt der måtte ske ændrede forudsætninger i den rejsendes forhold efter bestilling af rejsen - eksempelvis opstået sygdom. Det er ligeledes den rejsendes ansvar at oplyse om specielle behov eller ønsker, således at vi kan tage størst muligt hensyn til dette i forbindelse med afviklingen af rejsen (f.eks. behov for assistance i lufthavnen, særlige diætbehov på hotellerne, særlige ønsker til placering på hotellerne m.m.).

KUNDENS AFBESTILLING AF REJSEN:

Afbestilling af en rejse skal foretages skriftligt over for Kulturrejser Europa (enten pr. post eller via e-mail til info@kulturrejser-europa.dk).

Hvis afbestillingen sker senest 60 dage før afrejse, er depositum tabt. Afbestilles rejsen herefter er hele rejsens pris tabt. Derfor anbefaler Kulturrejser Europa, at man som rejsende har tegnet en sygeafbestillingsforsikring. Læs mere om diverse forsikringer nedenfor:

SYGEAFBESTILLINGSFORSIKRING:

I forbindelse med bestilling af rejsen tilbyder Kulturrejser Europa at tegne afbestillingsforsikring gennem Gouda Rejseforsikring (www.gouda.dk), og denne forsikring koster 6% af rejsens pris. Ved at tegne denne forsikring kan rejsen afbestilles uden omkostninger (ud over evt. ekspeditionsgebyr samt præmien for afbestillingsforsikringen) såfremt afbestillingsårsagen er dækningsberettiget i henhold til forsikrings-betingelserne. En afbestillingsforsikring kan bl.a. dække i følgende situationer:

1. *Ved akut opstået sygdom, der kræver hospitalsbehandling eller forhindrer deltageren i at rejse*
2. *Dødsfald i nærmeste familie (forældre, børn, bedsteforældre)*

En sygeafbestillingsforsikring gælder kun i forbindelse med akut opstået sygdom (kræver lægeerklæring) og kan ikke tegnes, efter at depositum er betalt. Venligst bemærk, at præmien ikke refunderes i forbindelse med nogen form for afbestilling.

REJSEFORSIKRING:

Da der fra 1. januar 2008 ikke længere er hjemtransport inkluderet i den danske sygesikring (det gule kort), bør den rejsende tegne en forsikring, der dækker omkostninger til f.eks. hjemtransport. En rejseforsikring kan udover en hjemtransport dække tilkald og sygeledsagelse, hjemkaldelse, feriekompensation og privatansvar.
Ved reservation af rejse gives relevant oplysning om køb af afbestillings- og rejseforsikring i henhold til lovgivningen. På fakturaen/rejsebeviset anføres, hvor vidt tilbud om forsikring gennem Kulturrejser Europa er accepteret. Man er som rejsende selv er ansvarlig for, at den ønskede dækning på rejsen haves.

KULTURREJSER EUROPAS ANNULLERING AF EN BESTILT REJSE:

Kulturrejser Europa forbeholder sig ret til mindre, men nødvendige ændringer i rejsedatoer, rejseruter og rejseindhold, og vi kan ikke gøres ansvarlige for ændringer af allerede opgivne flytider. Kulturrejser Europa forbeholder sig ret til at aflyse rejsen, såfremt minimumsdeltagerantal ikke er opnået. Dette vil ske senest 3 uger inden den planlagte afrejse. Vælger den rejsende at deltage på en anden af Kulturrejser Europas rejser ydes kompensation på kr. 500,- pr. person.

En rejse kan aflyses på grund af udefra kommende omstændigheder, som bureauet og dets samarbejds-partnere ikke har indflydelse på eller haft mulighed for at forudse (force majeure-lignende forhold). I sådanne tilfælde refunderes rejsens fulde pris, og kunden kan derudover ikke gøre krav på erstatning. Det er dog en betingelse, at danske myndigheder (Udenrigsministeriet, sundhedsmyndigheder eller andre offentlige myndigheder) direkte fraråder rejser til det pågældende område, samt at begivenhederne er opstået efter rejsens bestilling. Såfremt ovenstående skulle ske, vil bureauet altid forsøge at tilbyde et reelt alternativ. Bemærk: Hvis Kulturrejser Europa bliver nødt til at annullere en rejse refunderes eventuelle kreditkortgebyr ikke.

ÆNDRING AF ALLEREDE BESTILTE REJSER – FRA KUNDES SIDE:

Det er muligt at ændre afrejsedato og/eller rejsemål, såfremt det er foreneligt med reservationerne på de berørte rejser. Der beregnes et gebyr, der som minimum modsvarer de ekstraomkostninger, der er forbundet med denne ændring. Jo tættere på afrejse jo større vil omkostningerne være. Gebyr ved ændring af afrejsedato og/eller rejsemål vil typisk være 20-25 % af den oprindelige rejses pris, hvis ændring foretages minimum 61 dage før afrejse. Der betales gebyr ved ændring af et eller flere af deltagerens navn/-e i flybillet. Sker anmodning efter billetter er udstedt, kan det betyde, at der skal udstedes nye billetter og hele beløbet belastes kunden. Sker anmodning inden udstedelse, vil der som minimum blive opkrævet et gebyr på kr. 600-1.200 pr. billet/person.
Ved overdragelse af en rejse til en anden rejsende, og inden udstedelse af flybilletter, vil der blive opkrævet et gebyr på mellem kr. 2.000,- og kr. 2.500,- pr. billet/person. Forespørges overdragelse efter flybillet(ter) er udstedt, og efter godkendelse fra flyselskabet er opnået, vil det medføre, at der foruden gebyr for overdragelse, skal udstedes nye billetter og hele beløbet belastes kunden. Alle ændringer faktureres kunden og skal med betales i henhold betalingsdato påført opdateret rejsebevis/faktura, og ændringerne finder ikke sted før end at bureauet har modtaget og registreret indbetaling fra kunden.

PAS:

Ved rejse til et Schengenland, skal pas medbringes på rejsen, da det er danske statsborgeres ID i udlandet. Udlændinge med opholdstilladelse i Danmark skal altid medbringe gyldigt pas samt opholdstilladelse. Den rejsende har pligt til at sørge for gyldigt pas (og evt. visum) samt give bureauet korrekte oplysninger om f.eks. navn og statsborgerskab m.v. Det er den rejsendes ansvar at kontrollere, at man er i besiddelse af et gyldigt pas og at navnene stemmer overens med de angivne navne på rejsebeviset. Ved uoverensstemmelse kan den rejsende evt. nægtes udrejse i lufthavnen.

Kulturrejser Europa påtager sig intet ansvar for kunder, der af en eller anden ukendt grund afvises ved grænsen. Nogle lande stiller krav om passende valutabesiddelse og gyldig returbillet ved ankomsten. Kulturrejser Europa henviser i øvrigt til Udenrigsministeriets hjemmeside for løbende opdateringer på www.um.dk

PRISÆNDRINGER:

Ifølge lovgivningen kan rejsearrangøren forhøje den aftalte pris som følge af stigende transport-omkostninger (herunder brændstofpriser), ændrede skatter, afgifter og gebyrer samt ændrede valuta-kurser. I forbindelse med grupperejser vil prisstigninger finde sted efter følgende principper:

- *Ved ændringer af skatter og afgifter fra flyselskabets side, og som overstiger mere end kr. 100,- pr. flybillet, kan rejsebureauet overfor kunden opkræve denne meromkostning.*

- *Valutaændringer på mere end +5% eller -10% i forhold til prislistens udgivelsesdag. Eventuelle prisændringer vil kun omfatte omkostninger vedrørende den aktuelle valuta og altså ikke hele pakkens pris.*

Kulturrejser Europa har det princip, at alle rejsedeltagere skal betale samme grundpris for en rejse. Det er derfor bl.a. i tilfælde af en udefrakommende prisændring i henhold til ovenstående, der kan betyde, at en rejse er solgt til forskellige priser. Overstiger reguleringen 10% af rejsens samlede pris er kunden berettiget til at hæve købet. Er der mindre end 20 dage til afrejse, kan der ikke foretages regulering.

SKATTER OG AFGIFTER:

En del skatter og afgifter opkræves i forbindelse med billetudstedelsen (flyrejsen) som er inkluderet i rejsens pris. En del lokale skatter kan imidlertid ikke opkræves på forhånd og skal betales på stedet. F.eks. italienske byers lokalskatter, som typisk ligger på EUR 1-4 pr. person pr. overnatning. Disse afgifter vil normalt være anført i katalog eller på vores hjemmeside eller i dag-til-dag programmet til den rejsendes orientering. Vi skal gøre opmærksom på, at afgifterne kan ændres mellem bestillingstidspunktet og afrejsen, og ligeledes have sæsonvariation.

ÆNDRINGER AF REJSENS FORLØB FRA KULTURREJSER EUROPAS SIDE:

Bureauet kan (jf. lovgivningen) ikke foretage væsentlige ændringer af rejsens forløb efter bestillingen. Det er derfor vigtigt, at gøre bureauet opmærksom på særlige forudsætninger i forbindelse med bestilling af rejsen. Lovgivningen tager ikke højde for rejseændringer, der er i deltagernes interesse. På nogle af vores rundrejser kan der forekomme mindre ændringer for at skabe

den bedst mulige rejse under hensyntagen til vejr og lokale forhold/begivenheder. Der ydes derfor heller ikke kompensation for forsinkelser og ændringer inden for 24 timers varighed.

FYSISK FORM OG TILSTAND:

Som hovedregel gælder det, at alle rejsedeltagere *skal* være selvhjulpne. Desuden kræves det, at man er i almindelig, god fysisk form. Man *skal* kunne gå ved egen hjælp. Såfremt man er dårligt gående og benytter rollator eller kørestol, er vores rejser ikke egnede og pågældende kan som udgangspunkt derfor ikke deltage på rejsen. Grunden hertil er at destinationer og rejsemål oftest er præget af kuperet terræn, høje kantstene og brostensbelagte gader med adskillige trappetrin.

Kulturrejser Europa har enkelte rejser, hvor man som lettere gangbesværet med ledsagelse er velkommen, men man skal rådføre sig med bureauet inden eventuel bestilling. Iht. EU direktiv 1107/2006 kan bureauet endvidere kræve, at bevægelseshæmmede er ledsaget af en medhjælper under hele rejsen.

Bureauet forbeholder sig ret til at afvise rejsedeltagere, der efter en skønsmæssig vurdering ikke vil være i stand til at gennemføre rejsen ved egen hjælp (fysisk som psykisk). En sådan afvisning er uden ansvar for bureauet.

REFUNDERING AF UBENYTTEDE YDELSER:

Hverken hel eller delvis refundering af ubenyttede ydelser kan finde sted. Det være sig f.eks. udflugter eller måltider under opholdet, som af hvilken som helst årsag er fravalgt af den rejsende på stedet.

REKLAMATION:

Reklamation over eventuelle fejl og mangler ved rejsen skal rettes til rejselederen, hotellet, bureauet eller anden stedlig repræsentant, så snart den konstateres, så manglen kan forsøge afhjulpet straks. Finder afhjælpning sted og accepteres under opholdet, kan man som rejsende ikke få yderligere kompensation efter hjemkomsten. Manglende reklamation vil normalt medføre tab af retten til efterfølgende at påberåbe manglen. Kulturrejser Europa accepterer ikke reklamationer over fordeling af værelser på de benyttede hoteller og det accepteres ligeledes ikke, at opgivne ønsker (af rejsebureauet "ikke lovet") fra den rejsende ikke kan imødekommes på stedet – det være sig ønske om særligt værelse, plads på rutefly* eller andre forhold, som Kulturrejser Europa ikke har kontrol eller råderet over.

Ved flyforsinkelser er bureauet umiddelbart ansvarlig som repræsentant for flyselskabet (hvis rutefly), hvorfor reklamationer kan rettes til bureauet, der så vil sørger for videre-formidling. Bureauets ansvar rækker dog ikke ud over de internationale bestemmelser og konventioners begrænsninger. Såfremt et flyselskab yder gældende kompensation på stedet, kan yderligere krav ikke gøres gældende. Rejsende kan normalt ikke påregne erstatning i forbindelse med forsinket hjemrejse. Derfor er vigtige gøremål umiddelbart efter hjemkomsten rejsearrangøren helt uvedkommende.

**Hvis man som rejsende og igennem Kulturrejser Europa har tilkøbt pladsreservation på flyrejsen, tager bureauet forbehold for sædeskift fra flyselskabets side. Eventuelt indbetalt gebyr for pladsreservation til Kulturrejser Europa vil blive refunderet til kunden, såfremt den specifikke reservation ikke er blevet efterfulgt.*

SÆRLIGT VEDRØRENDE BENYTTEDE HOTELLER:

Da mange hoteller er opført i fredede bygninger kan der være forskel på værelsernes indretning. Kulturrejser Europa accepterer ikke reklamationer vedrørende uensartede værelser. Det samme gælder for enkeltværelserne, der på nogle hoteller er mindre og ikke nødvendigvis har den samme udsigt som dobbeltværelser.

Bureauet er tilsluttet Pakkerejse-Ankenævnet. Ved uenighed mellem rejsebureau og den rejsende vedrørende mangler ved rejsen, kan den rejsende indbringe sagen for nævnet: Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte (telefon: 45 46 11 00). Ethvert søgsmål mod bureauet skal afgøres efter dansk ret i henhold til lovgivningen.

TRANSPORTØRENS ANSVAR:

Kulturrejser Europa optræder som agent for de(t) i rejsen/transporten involverede luftfartsselskab(er), der alene er ansvarlige for den korrekte gennemførelse af transportaftalen. Dette/disse selskabs(ers) transportbetingelser og ansvarsbegrænsninger er derfor gældende. Transporten sker i henhold til Montreal og Warszawa konventionerne og 889/2002, der begrænser luftfartsselskabernes erstatningsansvar i tilfælde af død eller tilskadekomst og ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af bagage samt i tilfælde af forsinkelse. Kulturrejser Europas ansvar for mangler samt person- og tingskade for skibs- og togrejser er begrænset til det erstatningsansvar, vores leverandører har i henhold til henholdsvis Athen konventionen samt COTIF/CIF konventionen.

NÅR DU KØBER DIN REJSE PÅ HJEMMESIDEN:

HVAD GØR VI MED DINE PERSONLIGE OPLYSNINGER (PERSONDATAPOLITIK)

For at du kan købe din rejse online på www.kulturrejser-europa.dk, har vi brug for følgende oplysninger:
- Navn
- Adresse
- Telefonnummer
- E-mail adresse

Vi foretager registreringen af dine personoplysninger med det formål at kunne levere varen til dig.

Personoplysningerne registreres hos Kulturrejser Europa og opbevares i minimum 5 år.

Når der indsamles personoplysninger via vores website, sikrer vi, at det altid sker ved afgivelse af dit udtrykkelige samtykke, således at du er informeret om præcis, hvilke oplysninger, der indsamles og hvorfor.

Direktøren for Kulturrejser Europa har adgang til de oplysninger, der registreres om dig.

Den dataansvarlige på www.kulturrejser-europa.dk er Mikkel Blom.

Vi opbevarer ikke kundeolysninger krypteret.
Vi transmitterer ikke kundeoplysninger krypteret.

Oplysninger afgivet til www.kulturrejser-europa.dk videregives eller sælges på ingen måde videre til tredjemand, og vi registrerer ingen personfølsomme oplysninger.

Som registreret hos www.kulturrejser-europa.dk har du altid ret til at gøre indsigelse mod registreringen. Du har også ret til indsigt i, hvilke opllysninger, der er registreret om dig. Disse rettigheder har du efter Persondatalovet og henvendelse i forbindelse hermed rettes til Kulturrejser Europa via e-mail til info@kulturrejser-europa.dk.

COOKIES:

På www.kulturrejser-europa.dk anvendes cookies med det formål at optimere websitet og dets funktionalitet, og dermed gøre besøget så nemt som muligt for dig.

Du kan til enhver tid slette cookies fra din computer, hvordan afhænger af din browser.

LOGSTATISTIK:

Vi bruger en logstatisik på www.kulturrejser-europa.dk, hvilket betyder, at et statistik-system opsamler information, som kan give et statistisk billede af, hvor mange besøgende vi har, hvor de kommer fra og hvor på websitet det forlades mv.

Logstatistikken anvendes kun med det formål at optimere www.kulturrejser-europa.dk.