

En pakkerejse er en kombination af to forskellige rejseydelser, som er angivet efterfølgende i A-D:

- A. Passagerbefordring
- B. Indkvartering
- C. Udlejning af motorkøretøjer
- D. Anden væsentlig turistydelse

Såfremt du har købt en pakkerejse, så skal du indledningsvis bemærke dine centrale rettigheder nævnt i nedenstående standardoplysningskema for aftaler om pakkerejser

Den kombination af rejseydelser, du tilbydes, er en pakkerejse, jf. direktiv (EU) 2015/2302.

Du er derfor omfattet af alle EU-rettigheder for pakkerejser. FDM travel er fuldt ansvarlig for den korrekte levering af den samlede pakkerejse.

FDM travel har desuden oprettet lovpligtig beskyttelse til at refundere dine betalinger og, hvis pakkerejsen omfatter transport, sikre din hjemtransport i tilfælde af, at den/de går konkurs eller bliver insolvent(e).

Centrale rettigheder efter direktiv (EU) 2015/2302

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

Websted, hvor direktiv (EU) 2015/2302, som gennemført i national ret, kan findes på [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk)

## 1 Aftalen

### 1.1 Tilmelding/aftalens indgåelse

- Køb via rejsekonsulent:** Ved køb fra en rejsekonsulent vil kontraktforholdet mellem dig som kunde og FDM travel opstå og være bindende ved din mundtlige eller skriftlige accept af et tilbud, hvorefter bekræftelse fremsendes. Hvis du konstaterer, at der er et misforhold mellem det bestilte og det bekræftede, skal du omgående rette henvendelse til FDM travel for eventuelle rettelser.
- Køb online:** Ved køb af en rejse online via [fdm-travel.dk](http://fdm-travel.dk) vil kontraktforholdet være bindende for dig som kunde, når du accepterer bestillingen og dermed også vores handelsbetingelser på skærmen. Der er ingen fortrydelsesret. Ved online køb tager FDM travel forbehold for tilgængelighed af det bestilte produkt og forbeholder sig derfor retten til at ophæve bestillingen og refundere beløbet. Købet er først endeligt bekræftet, når rejsedokumenter fremsendes. Dette vil normalt være umiddelbart efter bestilling, men kan i nogle tilfælde være førstkommande arbejdsdag.
- Type af rejser:** De juridiske vilkår for kontraktforholdet mellem dig som kunde og FDM travel er afhængige af hvilken type rejse, der er købt. Definitioner og aftalevilkår for disse fremgår i punkterne 1.2 til 1.5.
- Informationer:** De i bestillingsforløbet angivne informationer anses som en del af aftalen, og de deri givne oplysninger er bindende for FDM travel, medmindre ændringer er meddelt dig skriftligt ved bestilling af rejsen.
- Klassifikation:** Den angivne klassifikation af hotel/feriebolig er FDM travel subjektive vurdering, og den behøver ikke nødvendigvis at være i overensstemmelse med stedets egen klassifikation.
- Alder:** Bestiller af rejsen hos FDM travel skal være myndig på reservationstidspunktet. Generelt skal man være 21 år for at kunne leje bil, men er du under 25 år, vil der som oftest være specielle regler. Enkelte lande har dog andre aldersgrænser. De præcise regler finder du i lejevilkårene for det enkelte land.

### 1.2 Pakkerejse

- Ved en "Pakkerejse" forstås en kombination af mindst to af følgende elementer, der er udbudt af og købt gennem FDM travel:
  - Passagerbefordring
  - Indkvartering
  - Udlejning af motorkøretøjer
  - Anden væsentlig turistmæssig ydelse
- FDM travel har ansvaret for at gennemføre rejsen i overensstemmelse med aftalen/Lov om Pakkerejser.

### 1.3 Kun flybillet

- Ved "Kun flybillet" forstås en rejse, hvor der kun er købt flybillet uden andre arrangementer. Ved køb af servicepakke og/eller forsikringer vil købet fremdeles anses som en "Kun flybillet".
- FDM travel optræder som agent for flyselskabet og er derfor alene formidler af flybilletten til kunden. FDM travel sælger ikke flybilletter i eget navn og modtager således alene kundens betaling for de købte flybilletter på vegne af flyselskabet. Denne type rejser er derfor ikke omfattet af Pakkerejseloven.
- Flyselskabet er kundens aftalepart, og det er derfor flyselskabet, der er ansvarlig for transportaftalens korrekte gennemførelse. FDM travel er alene formidler af transportydelsen og er som følge heraf ikke ansvarlig for forsinkelser, aflysninger, flyselskabets konkurs, anden misligholdelse eller manglende opfyldelse af transportaftalens indgået mellem kunden og flyselskabet.
- Ovenstående vilkår accepterer kunden i forbindelse med dennes accept af FDM travels handelsbetingelser.

### 1.4 Øvrige rejsekøb

- Under "Øvrige rejsekøb" indgår køb af kun hotel, feriebolig, lejebil, tog eller en kombination af produkter, der ikke er omfattet af Pakkerejseloven.

### 1.5 Forbehold for fejl

- Trykfejl:** Der tages forbehold for trykfejl og ændringer i skrevne materialer. Kendte ændringer ved bestillingstidspunktet vil blive oplyst ved bestilling.
- Forkert pris:** Hvor kunden har fået oplyst eller købt en rejse til åbenbar forkert pris, forbeholder FDM travel sig retten til at hæve købet og annullere eventuelle reservationer.

## 2 Pris og betaling

### 2.1 Rejsens pris

- Rejsens pris omfatter samtlige i bestillingen eller aftalen nævnte ydelser og alle kendte skatter, afgifter, bidrag, gebyrer mv samt bidrag til Rejsegarantifonden. Der kan dog optræde lokale skatter og afgifter, der ikke kan opkræves på forhånd, men disse vil – for så vidt de er kendte – være oplyst i rejsedokumenterne.
- Hvis intet andet er anført, er rejseprisen baseret på indkvartering i delt dobbeltværelse (dobbeltkahyt ved krydstogt) - singlerejsende vil generelt blive opkrævet tillæg for enkeltværelse.
- Der må aldrig uden særlig skriftlig aftale med FDM travel bo flere personer på hotelværelse eller i feriebolig end angivet ved bestillingen.
- Særlige ønsker til rejsen eller opholdet skal for at have gyldighed fremgå af aftalen/bekræftelsen eller på anden måde kunne dokumenteres.
- Hvor prisen er oplyst i fremmed valuta, gør FDM travel opmærksom på, at omregningskursen til danske kroner er bankkursen på faktureringsdato med et kurstillæg på 3%.

### 2.2 Betaling

- Betaling af rejser købt via rejsekonsulent:
  - Det aftalte depositum skal indbetales ved bestillingen. Er depositum ikke indbetalt den aftalte dato, bortfalder aftalen.
  - Slutbetaling skal være modtaget senest 60 dage inden afrejsedagen, medmindre andet specifikt er aftalt, hvorefter rejsedokumenter vil blive fremsendt, så du har dem senest 7 dage før afrejse. Såfremt slutbetaling ikke er modtaget den aftalte dato, forbeholder FDM travel sig retten til at hæve aftalen med umiddelbar virkning.
  - De fleste flybilletter skal betales direkte i forbindelse med reservationen og kan generelt ikke ændres, annulleres eller refunderes.
- Betaling af rejser købt online:
  - Ved booking af rejse på [www.fdm-travel.dk](http://www.fdm-travel.dk) vil der ved bestilling fremgå, hvad der skal betales ved bestilling, og hvad der skal betales senere.
  - Bliver betalingen afvist, når rejsedokumenter skal udstedes, vil FDM travel kontakte dig og aftale, hvordan betalingen så kan foretages. Lykkes det ikke FDM travel at få kontakt til dig inden for 72 timer efter reservationen, eller der ikke kan indgås aftale om anden form for betaling, har FDM travel ret til at annullere rejsen.

### 2.3 Skatter og afgifter

- En del skatter og afgifter skal opkræves inden afrejsen. Der er imidlertid en del lufthavns- og andre turistmæssige skatter/afgifter, der skal betales kontant ved afrejsen eller på stedet, og som derfor ikke kan opkræves inden udrejsen.

- b) Normalt vil sådanne skatter/afgifter være oplyst i rejsedokumenterne, men de enkelte lande kan uden varsel indføre nye skatter eller forhøje de eksisterende. Der kan derfor forekomme ændringer mellem bestillingstidspunktet og afrejsen til/fra en specifik destination.

## 2.4 Prisændringer efter aftalens indgåelse

Efter indbetaling af depositum vil rejsen pris ikke ændres, og FDM travel dækker eventuelle ændringer i valutakurser eller leverandørpriser

## 3 Flybilletter

### 3.1 Generelt for flybilletter

- FDM travel er afhængig af at luftfartsselskaberne har givet korrekte oplysninger, og FDM travel forbeholder sig derfor retten til at refundere hele rejsens pris, såfremt flybilletten af tekniske årsager ikke kan udstedes.
- Flybilletter er i dag underlagt specielle vilkår og restriktioner, som du skal være opmærksom på, og billetterne kan som hovedregel hverken ændres, annulleres eller refunderes.
- Kombinerer du selv billetter eller reservationer til en sammenhængende rejse, og der opstår forsinkelser undervejs, bærer du selv risikoen, såfremt du ikke når din næste forbindelse. Køber du derimod en samlet flyreservation fra afrejse til slutdestinationen hos FDM travel, og her kan der kan godt være flyskifte undervejs, er du bedre sikret i tilfælde af forsinkelser, da de involverede flyselskaber herved påtager sig forpligtelsen for den samlede transportydelse.
- Du skal være opmærksom på, at flybilletter skal benyttes i den korrekte rækkefølge. Hvis du undlader at anvende en strækning af billetten, vil du ligeledes miste retten til at bruge efterfølgende strækninger.
- Hvis du undlader at gøre brug af din udrejse, mister du retten til at bruge hjemrejsebilletten.
- FDM travel henter vores oplysninger direkte fra flyselskabernes reservationssystemer. FDM travel kan ikke gøres ansvarlig, hvis en flyreservation ikke kan gennemføres grundet tekniske problemer.
- FDM travel viser i mange sammenhænge beskeden "direkte" i forbindelse med en flyforbindelse. Dette kan defineres som værende enten en non-stop flyvning, eller som en flyvning med et gennemgående rutenummer, men med et stop undervejs.

### 3.2 Navne i flybilletter

- Det er vigtigt, at FDM travel får det/de korrekte navn/navne på alle rejsende. Navnene skal være i overensstemmelse med det/de gyldige pas. Kunstnernavne, kaldenavne med videre må ikke anvendes i flybilletter, da det kan føre til afvisning ved check-in til flyet. FDM travel påtager sig intet ansvar for de følger, ukorrekte oplysninger, som bureauet ikke har haft mulighed for at have kendskab til, kan medføre.
- Kontroller altid straks navnene på billetterne, så snart du har modtaget disse.

### 3.3 Flyplaner og rejseplaner

- Disse er ofte udarbejdet lang tid før afrejsetidspunktet, og flyselskaberne kan foretage ændringer også efter, at billetten er reserveret/udstedt. Sker der ændringer inden afrejse, men efter at billetten er udstedt/udleveret/fremsendt, kontakter FDM travel dig pr. e-mail eller telefon for at informere om ændringerne.
- Afviser rejsetider i de udleverede/fremsendte billetter fra den oprindelige bekræftelse, skal du omgående kontakte FDM travel, så eventuelle fejl kan behandles og rettes straks.
- FDM travel anbefaler, at du løbende kontrollerer dine flyreservationer på [www.viewtrip.com](http://www.viewtrip.com)

### 3.4 Check-in-tid i lufthavn

- På grund af øgede sikkerhedscheck i alle lufthavne kan ventetiderne af og til være væsentligt længere, og det er op til de enkelte lufthavne og/eller flyselskaber at bestemme check-in-tid. Generelt skal check-in være afsluttet som følger:
  - Ved rejser i Europa: minimum 1 time før flyafgang.
  - Ved oversøiske rejser: minimum 2 timer før flyafgang.
- Der er ofte lange køer, både ved check-in pultene og ved efterfølgende pas- og sikkerhedskontrol. Du er personligt ansvarlig for at gøre opmærksom på dig selv i check-in-køen, hvis du kan konstatere, at du ikke kan få foretaget check-in rettidigt, og for at møde rettidigt op ved den korrekte gate. I rejseplanen oplyser FDM travel de regler, der er gældende ved udskrivningen af dokumenterne.
- Reglerne kan ændres med kort varsel af luftfartsmyndighederne eller lufthavnsadministrationen. FDM travel anbefaler derfor altid, at du allerede ved ankomst til en given lufthavn forhører dig om afgangsterminal og de aktuelle check-in-tider, så du kan tage højde for det i forhold til hjemrejsen. FDM travel anbefaler også, hvis muligt, undervejs at bruge [www.viewtrip.com](http://www.viewtrip.com) for at kontrollere din næste flyafgang.

## 4 Afbestilling

### 4.1 Gebyrer og refundering ved afbestilling

- Ved afbestilling beregnes hvor stor en andel af produktets pris, der går tabt, og i tillæg tages et afbestillingsgebyr.
- Andelen af produktets pris, der går tabt, vil afhænge af hvornår afbestilling foretages:
  - "Pakkerejser" og "Øvrige rejsekøb":
    - Frem til 61 dage inden afrejse: 25% af rejsens pris er tabt.
    - 60-31 dage inden afrejse: 50% af rejsens pris er tabt.
    - Under 31 dage inden afrejse: ingen refundering – hele rejsens pris er tabt.
  - Flybilletter og flyskatter refunderes altid i henhold til flyselskabets regler. Flybilletter kan som regel aldrig ændres, annulleres eller refunderes. Hvis dine flybilletter har lempeligere regler, vil disse være oplyst.
  - Er det specifikt oplyst, at et produkt har strengere regler end ovenstående, vil disse være gældende.
- Ved afbestilling mere end 30 dage inden afrejse tages der i tillæg et afbestillingsgebyr som følger:
  - Pakkerejser: 1200 kr./person.
  - Kun flybillet: 1000 kr./person.
  - Kun hotel: 600 kr./værelse.
  - Kun billeje: 600 kr./bil.
- Flyskatter refunderes i henhold til flyselskabernes regler mod et gebyr på 100 kr./billet.

### 4.2 Afbestilling i tilfælde af krigshandlinger m.v.

- Såfremt der inden pakkerejsens begyndelse på rejsedestinationen eller i umiddelbar nærhed indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, der væsentlig berører leveringen af pakkerejsen eller befordringen til destinationen kan pakkerejsen afbestilles vederlagsfrit. Den vederlagsfrie afbestillingsret gælder dog ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte den pågældende begivenhed eller begivenheden var almindelig kendt.
- Hvis kunden besøger flere destinationer har man kun ret til at afbestille den del af pakkerejsen, der omfatter det område, der bliver frarådet at rejse til. Hvis dette er den væsentligste del af rejsen, kan rejsen dog afbestilles vederlagsfrit.

### 4.3 Afbestilling i tilfælde af sygdom

- Det anbefales at tegne en afbestillingsforsikring i tilfælde af akut sygdom inden afrejse. Køb af afbestillingsforsikring skal ske ved bestilling af rejsen.
- FDM travel samarbejder og optræder som formidler af rejseforsikringer fra Europæiske Rejseforsikring. Kontakt FDM travel for at høre nærmere.

## 5 Ændringer

### 5.1 Generelt for ændringer

- Pakkerejsen kan overdrages til andre personer, såfremt leverandør og produkttype tillader dette. Overdrager af pakkerejsen og den, som har fået overdraget pakkerejsen hæfter solidarisk for betaling af eventuelle udeståender samt eventuelle omkostninger, som følger af overdragelsen.
- Ændring forudsætter at produktet kan ændres, hvor specielt fly normalt ikke kan ændres. Ud over eventuel ændret pris fra leverandøren som følge af ændringen tages følgende ændringsgebyrer:
  - Pakkerejser: 750 kr./person.
  - Kun hotel: 300 kr./værelse.
  - Kun billeje: 300 kr./bil.
  - Kun fly: 500 kr./person.
- Hvis kun et enkelt produkt i en pakke skal ændres, tages der blot ændringsgebyr for "Kun hotel/billeje/fly" – hertil lægges eventuel prisdifference i det ændrede produkt.

### 5.2 Ændringer af pakkerejsen

Hvis FDM travel må aflyse rejsen eller ikke kan gennemføre rejsen som aftalt, informeres du hurtigst muligt herom samt oplyses om dine rettigheder. Såfremt rejsens gennemførelse kræver et minimum antal af deltagere er dette oplyst ved bestilling.

Hvis FDM travels ændringer i aftalen er væsentlige, eller hvis rejsen aflyses uden at dette skyldes kundens forhold, har du følgende rettigheder:

- Du kan hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er indbetalt i henhold til aftalen, eller
- Du kan deltage i en anden pakkerejse efter eget valg, såfremt FDM travel uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab kan tilbyde dette.

Du skal underrette FDM travel om dit valg inden rimelig tid efter, at meddelelse om ændringerne er modtaget. Vælger du at deltage i en af FDM travel arrangeret pakkerejse af højere værdi, skal du betale prisforskellen. Har pakkerejsen en ringere værdi end den oprindeligt bestilte, skal FDM travel derimod tilbagebetale prisforskellen.

### 5.3 Ansvar og ansvarsfrihed for FDM travel ved ændringer

- I tilfælde af at du direkte lider tab på grund af en ændring/annullering foretaget af FDM travel, har du krav på erstatning i overensstemmelse med ovennævnte, medmindre ændringen/aflysningen skyldes:
  - manglende tilslutning/belægningsprocent på rejsen. Nødvendigt minimum antal oplyses ved bestillingen.
  - at FDM travel har meddelt dig dette senest 20 dage før afrejsedagen, hvis rejsens varighed er over 6 dage 7 dage før afrejsen, hvis rejsens varighed er mellem 2 og 6 dage
  - egne forhold hos dig.
  - en for pakkerejsen uvedkommende tredjemand.
  - udefrakommende uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, hvor FDM travel eller nogen, som FDM travel er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset disse forhold ved aftalens indgåelse.
- FDM travel tager ikke ansvar eller omkostning for arrangementer, der er bestilt uden om FDM travel.

## 6 Mangler ved leverancen af rejsen

### 6.1 Mangler ved køb af "Kun flybillet"

Ved køb af "Kun flybillet" optræder FDM travel blot som agent for flyselskabet og er derfor alene formidler af flybilletten til kunden. FDM travel har derfor intet ansvar for leverancen eller mangler ved denne. Dette gælder f.eks. ved forsinkelser, aflysninger, konkurs, bagage med videre.

### 6.2 Mangler ved "Pakkerejser" og "Øvrige rejsekøb"

- Hvis du oplever en mangel på din rejse, har du pligt til hurtigst muligt at informere FDM travel herom, så FDM travel har mulighed for at rette op på den.
- Hvis en betydelig del af de aftalte ydelser ikke leveres, eller hvis rejsen i øvrigt er behæftet med mangler eller ringere kvalitet end det aftalte, der medfører, at formålet med rejsen er væsentligt forringet, kan du hæve aftalen. Du skal i så fald umiddelbart underrette FDM travel herom.
- Hvis aftalen ønskes hævet med baggrund i ovennævnte, er FDM travel forpligtet til at tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, dog med fradrag af en godtgørelse, der svarer til den værdi, pakkerejsen må antages at have haft for dig.
- Indgår der transport i aftalen, er du endvidere berettiget til uden udgift at blive transporteret tilbage til afrejsestedet med det aftalte transportmiddel til det aftalte tidspunkt.

### 6.3 Afhjælpning af mangler ved "Pakkerejser" og "Øvrige rejsekøb"

- Når FDM travel tilbyder at afhjælpe manglen, og det sker inden for rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for dig, kan du ikke kræve afslag eller hæve aftalen.
- Sker afhjælpning ikke som nævnt ovenfor, eller kan afhjælpning ikke kræves, fordi afhjælpningen vil påføre FDM travel uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe, kan du kræve et passende afslag i rejsens pris.

## 7 FDM travels ansvar

### 7.1 Generelt for FDM travels ansvar

- Konventioner:** FDM travels ansvar er begrænset til de erstatningsbeløb, som vores underleverandører begrænser deres ansvar til i henhold til følgende internationale konventioner:
  - Ved søtransport: Athen-konventionen med tillægsprotokol.
  - Ved togtransport: COTIF/CIV-konventionen om international jernbanefordring.
  - Ved flytransport: Montréal- og Warszawa-konventionerne og EU Forordning 889/2002, der begrænser flyselskabernes erstatningsansvar i tilfælde af død eller tilskadekomst, bortkomst eller beskadigelse af bagage samt i tilfælde af forsinkelse. Flyselskabets og dermed FDM travels erstatningsansvar for bortkommet, beskadiget eller forsinket bagage er begrænset til 1131 SDR (tilsvarende ca 10.440 DKK). FDM travel optræder som agent for det/de i rejsen involverede transportselskaber, der alene er ansvarlige for den korrekte gennemførelse af den transport, de har bekræftet og for den bagage, de har medtaget.
- Force majeure:** FDM travel påtager sig intet ansvar for ændringer, forsinkelser osv., der er en følge af aftalebrud, strejker, vejrlig eller forhold, som FDM travel er uden indflydelse på.

### 7.2 Fælleshæftelse over for kunden

- Ved pakkerejser kan du rette krav på grund af mangler ved pakkerejsen mod enten leverandøren eller FDM travel, der hæfter solidarisk herfor.
- Ved "Kun flybillet" optræder FDM travel alene som formidler af flybilletten til kunden. Alle krav skal rettes til flyselskabet.

## 8 Kundens ansvar

### 8.1 Generelt for kundens ansvar

- a) Hvis du udebliver uden at have afbestilt rejsen, og/eller indfinder du dig ikke på angivet tid og sted for ud- eller hjemrejsen eller kan du ikke tiltræde rejsen grundet manglende rejsedokumenter, som fx gyldigt pas eller visering, har FDM travel ret til at beregne sig den totale pris for pakkerejsen. Sker dette, kan der ikke senere kræves godtgørelse for ubenyttede ydelser.
- b) Som kunde er du forpligtet til:
  - omgående at kontrollere rigtigheden af tilsendte/modtagne rejsedokumenter og gennemlæse betingelserne.
  - at sørge for, at FDM travel altid får det/de korrekte navn/navne på alle deltagere på bestillingen.
  - at holde dig løbende orienteret om afreisetider.
  - at følge de anvisninger, som FDM travel har udstukket for rejsen.Gør du ikke dette, har du selv ansvaret for eventuelle omkostninger eller andre konsekvenser.

### 8.2 Rejseforsikring

Du er selv ansvarlig for at afholde omkostninger ved sygdom, hospitalsindlæggelse mv. undervejs, medmindre FDM travel kan gøres ansvarlig. Det anbefales derfor, at du køber en rejseforsikring.

### 8.3 Pas, visum, vaccinationer, medicin med videre

- a) Du er selv ansvarlig for nødvendige forhold vedrørende pas, visum og vaccinationer er i orden ved rejsens begyndelse. Du finder information vedrørende dette ved de respektive ambassader, Udenrigsministeriet og Statens Serum Institut. FDM travel er udelukkende ansvarlig for at oplyse om krav til pas, visum og vaccinationer.
- b) Har du ikke dansk pas, skal dette meddeles FDM travel ved bestillingen, så FDM travel kan vejlede og henvise dig til de steder, hvor du selv skal søge oplysning om de krævede formaliteter for rejsen.
- c) Passet skal have minimum 6 måneders gyldighed efter datoen for hjemkomst.
- d) Vær opmærksom på eventuelle krav om transitvisum.
- e) Bruger du medicin, der indeholder stærkt euforiserende stoffer, bør du spørge apoteket eller din egen læge til råds om en medicinattest til rejsebrug. FDM travel kan ikke gøres ansvarlig for eventuelle følger af en manglende medicinattest.

### 8.4 Kundens ansvar ved lejlighed

- a) At kontakte biludlejningsbureau, hvis du bliver forsinket undervejs og kommer senere frem end planlagt ved afhentning af bilen. Prisen kan ændre sig, hvis bilen først hentes dagen efter.
- b) Ved udleveringen af jeres lejlighed har medarbejderne hos biludlejningsbureau ret til at tilbyde dig yderligere forsikringsdækninger og andre tilkøbsydelser. Sådanne tilkøb er altid frivillige, og hvis du skriver under herpå, har du indgået en juridisk bindende aftale, som ikke kan fortrydes, ophæves eller refunderes af FDM travel. Husk derfor altid at læse lejekontrakten grundigt igennem, inden du skriver under.
- c) På lejekontrakten vil eventuelle tilkøb og priserne herfor altid være specificeret, så du er informeret om omkostningerne.

## 9 Reklamation og erstatning

### 9.1 Generelt om reklamationer

- a) Ved køb af "Kun flybillet" optræder FDM travel udelukkende som agent (se punkt 1.3), og alle reklamationer skal rettes til flyselskabet
- b) Eventuelle reklamationer i forbindelse med "Pakkerejser" eller "Øvrige rejser" under rejsen skal fremsættes over for leverandøren af ydelsen umiddelbart efter konstateringen af en fejl/mangel. Hvis ikke det giver et tilfredsstillende resultat, skal FDM travel kontaktes hurtigst muligt på telefonnummer 70 11 60 11 eller <https://www.fdm-travel.dk/reklamation>.
- c) Eventuelle krav mod FDM travel i forbindelse med "Pakkerejser" eller "Øvrige rejser" skal umiddelbart efter rejsens afslutning fremsættes over for FDM travel. Krav, der fremsættes senere end 6 måneder efter, at manglen blev konstateret, anses ikke for at være fremsat inden for rimelig tid og kan derfor ikke behandles.

### 9.2 Pakkerejse-Ankenævnet

- a) For "Pakkerejser" gælder følgende: Kan enighed om et erstatningskrav og/eller -beløb ikke opnås ved klage til FDM travel, kan du indbringe klagen for:
  - Pakkerejse-Ankenævnet, Røjelskær 11, 3.sal, 2840 Holte – se mere på: [www.pakkerejseankenævnet.dk](http://www.pakkerejseankenævnet.dk)
  - eller via den Europæiske platform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>
- b) FDM travel er, som følge af medlemskab af Danmarks Rejsebureau Forening, forpligtet til at opfylde kendelser fra Pakke-rejseankenævnet, medmindre foreningens bestyrelse giver dispensation fra dette krav, fordi kendelsen ønskes indbragt for en dansk domstol, jf. foreningens vedtægter.

### 9.3 Flyforsinkelse eller afvisning ved ombordstigning

- a) Ved flyforsinkelser eller afvisning ved ombordstigning (afvist boarding) henvises der til EU Forordning 261/2004 - Flypassagerers Rettigheder - som kan læses på dansk på <http://flypassager.dk/Passagerrettigheder/Afvist-boarding>
- b) FDM travel er som rejsebureau ikke omfattet af EU Forordningen, der udelukkende omhandler forhold mellem den rejsende og flyselskabet, som alene har ansvaret for den korrekte gennemførelse af den flytransport, de har bekræftet, samt for den bagage, de har accepteret at medtage.

### 9.4 Rejsegarantifonden

- c) FDM travel er tilsluttet Rejsegarantifonden, der sikrer dig økonomisk ved køb af pakkerejser, fx i tilfælde af rejsebureauets konkurs.
- d) Ved køb af "Kun flybillet" er du ikke omfattet af Rejsegarantifonden.

### 9.5 Værneting og lovvag

- a) Ethvert krav mod FDM travel skal afgøres efter dansk ret. Klager eller søgsmål, der ikke kan afgøres af Pakkerejse-Ankenævnet, skal afgøres ved Sø- og Handelsretten.
- b) Processproget vil altid være dansk.

### 10 Persondatabehandling

FDM travel er dataansvarlig i forhold til de personoplysninger du afgiver, når du eksempelvis bestiller en rejse eller gør brug af de andre ydelser, som vi tilbyder. Spørgsmål, anmodninger og henvendelser vedrørende dine personoplysninger kan rettes til:

FDM  
Firskovvej 32  
2800 Kgs. Lyngby  
Telefon: 70 13 30 40

- 10.1 Når du accepterer nærværende handelsbetingelser, giver du i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 6(1)(a) dit samtykke til at:

- a) FDM travel kan/må indsamle, registrere og opbevare dit navn og dine kontaktinformationer, herunder din e-mailadresse, din fysiske adresse, dit telefonnummer og eventuelt dit pasnummer i forbindelse med indgåelse af aftale om rejsekøb eller services som forespørgsel om rejsetilbud, mødebooking, katalogbestilling, tilmelding til et FDM travel event eller nyhedsbrev via websitet eller personlig henvendelse. Dette er nødvendigt for at kunne gennemføre din rejsebestilling eller udføre den valgte service.

10.2 FDM travel udveksler personoplysninger med samarbejdspartnere, der er relevante ift. Gennemførelsen af din rejsebestilling eller anden servicedu har anvendt. FDM travel indestår for, at der er indgået databehandleraftaler med de modtagere af personoplysninger, som er databehandlere for FDM travel. FDM travel indestår endvidere for, at disse databehandleraftaler lever op til de krav, der følger af databeskyttelsesforordningen.

10.3 FDM travel opbevarer, eller på anden vis behandler, udelukkende dine personoplysninger i det tidsrum, der er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet og registreret. Dette betyder navnlig, at dine personoplysninger slettes så snart FDM travel ikke længere har et formål med at behandle dem. Opbevaringsperioden afhænger således af behandlingsaktiviteten, og du kan regne med, at dine personoplysninger vil blive behandlet i tre år efter bestillingen af rejsen. Herefter vil oplysningerne blive slettet permanent eller anonymiseret, således at de ingensinde kan lede tilbage til dig.

10.4 Du kan til enhver tid henvende dig til FDM travel via de oplysninger, der er nævnt i afsnit 9.1 og anmode om at anvende følgende af dine rettigheder:

- a) Sletning, berigtigelse eller indsigt i dine personoplysninger
- b) Begrænsning af behandling vedrørende dine personoplysninger
- c) Indsigelse mod behandling af dine personoplysninger
- d) Transmittering af dine personoplysninger til en anden dataansvarlig (dataportabilitet)
- e) Trække samtykke om tilmelding til nyhedsbrev tilbage (dette kan også udføres via link i nyhedsbrevet)

Når du henvender dig for at gøre brug af en eller flere af dine straks ovenstående rettigheder, er det nødvendigt for FDM travel at være sikre på, at du er den, du giver dig ud for at være. I den forbindelse tillader vi os at bede om yderligere personoplysninger. Dette kan eksempelvis udgøre dit navn, adresse eller i nogle tilfælde dit personnummer. Disse oplysninger vil blive slettet straks efter identifikationsprocessens afslutning. Vær opmærksom på, at dette ikke berører lovligheden af den handling, FDM travel allerede har foretaget i kraft af dit oprindelige samtykke inden tilbagetrækningen blev meddelt FDM travel.

10.5 Du kan til enhver tid henvende dig til Datatilsynet og klage over FDM travels behandling af dine personoplysninger. Henvendelse i den forbindelse rettes til:

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5  
1300 København K  
Telefon: 33 19 32 00  
E-mail: dt@datatilsynet.dk