

Handelsbetingelser

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

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

Køber du en pakkerejse, skal du først og fremmest være opmærksom på dine centrale rettigheder, som er beskrevet i det nedenstående standardoplysningskema for aftaler om pakkerejser.

Den kombination af rejseydelser, du tilbydes, udgør en pakkerejse i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.

Du er derfor omfattet af samtlige EU-rettigheder for pakkerejser. FDM Travel er fuldt ansvarlig for korrekt levering af den samlede pakkerejse.

FDM Travel har desuden oprettet den lovpligtige beskyttelse til at refundere dine betalinger og, hvis pakkerejsen inkluderer transport, sikre din hjemtransport i tilfælde af konkurs eller insolvens.

Centrale rettigheder efter direktiv (EU) 2015/2302

- Rejsende vil modtage alle vigtige oplysninger om pakkerejsen, inden aftalen om pakkerejsen bliver indgået.
- Der er altid mindst én erhvervsdrivende, som er ansvarlig for den korrekte levering af alle de rejseydelser, der er inkluderet i aftalen.
- Rejsende kan med rimeligt varsel overføre pakkerejsen til en anden person, eventuelt mod betaling af yderligere omkostninger.
- Pakkerejsens pris kan kun forhøjes, 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 retten til en prisstigning, har den rejsende også krav på en prisnedsættelse, hvis de relevante omkostninger falder.

- Rejsende kan opsige aftalen uden betaling af et annulleringsgebyr og få fuld refusion af alle betalinger, hvis nogle 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 ret til refusion og eventuel erstatning, afhængigt af omstændighederne.
- Rejsende kan opsige aftalen uden betaling af et annulleringsgebyr inden pakkerejsens påbegyndelse i tilfælde af ekstraordinære omstændigheder, f.eks. alvorlige sikkerhedsproblemer på destinationen, der kan påvirke pakkerejsen.
- Rejsende kan desuden til enhver tid inden pakkerejsens begyndelse opsige aftalen mod betaling af et rimeligt og begrundet annulleringsgebyr.
- Hvis væsentlige elementer af pakkerejsen efter pakkerejsens påbegyndelse ikke kan leveres som aftalt, skal der tilbydes den rejsende passende alternative arrangementer uden yderligere udgifter. Rejsende kan opsige aftalen uden betaling af annulleringsgebyr, 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 bliver leveret eller er mangelfulde.
- Rejsearrangøren skal yde bistand, hvis den rejsende kommer 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 påbegyndelse, og hvis pakkerejsen omfatter befording, er de rejsendes hjemtransport sikret. FDM Travel har oprettet beskyttelse mod konkurs eller insolvens hos Rejsegarantifonden. Rejsende kan henvende sig til Rejsegarantifonden eller Pakkerejseankenævnet, Haldor Topsøes Allé 1, st., 2800 Lyngby, hvis de nægtes ydelser på grund af FDM Travels konkurs eller insolvens.

Direktiv (EU) 2015/2302, de er gennemført i national ret, kan findes på

www.retsinformation.dk

1 Aftalen

1.1 Tilmelding/aftalens indgåelse

- a) *Køb via rejsekonsulent:* Ved køb fra en rejsekonsulent opstår kontraktforholdet mellem dig som kunde og FDM Travel og bliver bindende ved din mundtlige eller skriftlige accept af et tilbud. Herefter fremsendes en bekræftelse. Hvis du konstaterer et misforhold mellem det bestilte og det bekræftede, skal du omgående kontakte FDM Travel med henblik på eventuelle rettelser.
- b) *Køb online:* Ved køb af en rejse online via fdm-travel.dk bliver kontraktforholdet bindende for dig som kunde, når du accepterer bestillingen og dermed vores handelsbetingelser på skærmen. Der er ingen fortrydelsesret. Ved onlinekøb tager FDM Travel forbehold for tilgængeligheden af det bestilte produkt og forbeholder sig derfor retten til at annullere bestillingen og refundere beløbet. Købet er først endeligt bekræftet, når rejsedokumenter fremsendes. Bekræftelsen fremsendes normalt umiddelbart efter bestillingen, men kan i visse tilfælde ske førstkommande arbejdsdag.
- c) *Reservation via fdm-travel.dk:* Ved reservation af en rejse via fdm-travel.dk, er aftalen først bindende for dig og FDM Travel, når du har modtaget og godkendt den endelige rejseplan. På reservationstidspunktet tager FDM Travel forbehold for såvel tilgængelighed og pris på den ønskede rejse.
- d) *Type af rejser:* De juridiske vilkår for kontraktforholdet mellem dig som kunde og FDM Travel afhænger af, hvilken type rejse der er købt. Definitioner og aftalevilkår fremgår af punkterne 1.2 til 1.5.
- e) *Informationer:* De angivne informationer i bestillingsforløbet anses som en del af aftalen, som er bindende for FDM Travel, medmindre du modtog ændringerne skriftligt ved bestilling af rejsen.
- f) *Klassifikationer:* Den angivne klassifikation af hoteller og ferieboliger er en subjektiv vurdering foretaget af FDM Travel og stemmer ikke nødvendigvis overens med stedets egen klassifikation.
- g) *Myndig:* Hos FDM Travel skal bestiller af rejsen være myndig på reservationstidspunktet. Generelt skal du være fyldt 21 år for at kunne leje bil, og er du under 25 år, er der som regel særlige regler. Enkelte lande har dog andre

aldersgrænser. De nøjagtige regler fremgår af lejevilkårene for det pågældende land.

1.2 Pakkerejse

- a) 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
- b) FDM Travel har ansvaret for at gennemføre rejsen i overensstemmelse med aftalen og Lov om Pakkerejser.

1.3 Kun flybillet

- a) Ved "Kun flybillet" forstås en rejse, hvor der kun er købt en flybillet uden andre arrangementer. Hvis der tilkøbes forsikringer, anses købet stadig som en "Kun flybillet".
- b) FDM Travel optræder som agent for flyselskabet og fungerer udelukkende som formidler af flybilletten til kunden. FDM Travel sælger ikke flybilletter i eget navn og modtager kun kundens betaling på vegne af flyselskabet. Denne type rejse er derfor ikke omfattet af Pakkerejseloven.
- c) Flyselskabet er kundens aftalepart og er ansvarlig for transportaftalens korrekte gennemførelse. FDM Travel er alene formidler af transportydelsen og kan derfor ikke holdes ansvarlig for forsinkelser, aflysninger, konkurs, anden misligholdelse eller manglende opfyldelse af transportaftalen mellem kunden og flyselskabet.
- d) Ovenstående vilkår accepteres af kunden ved accept af FDM Travels handelsbetingelser.

1.4 Kun billeje

Billeje, uden at der købes andre produkter, er ikke omfattet af Pakkerejseloven. Hvis der tilkøbes forsikringer, betragtes købet stadig som "Kun billeje".

1.5 Øvrige rejsekøb

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

1.6 Forbehold for fejl

Der tages forbehold for trykfejl og ændringer i skrevne materialer. Eventuelle kendte ændringer på bestillingstidspunktet vil blive oplyst ved bestilling.

Forkert pris: FDM Travel forbeholder sig retten til at annullere købet og ophæve eventuelle reservationer, hvis kunden har fået oplyst eller købt en rejse til en åbenlys forkert pris.

1.7 Krav til funktionsdygtighed

Medmindre andet fremgår af tilbuddet og/eller rejseplanen, er FDM Travels rejser som udgangspunkt ikke egnede for personer med bevægelseshandicap eller anden nedsat funktionsdygtighed.

2 Pris og betaling

2.1 Rejsens pris

- a) Rejsens pris omfatter samtlige personer i bestillingen eller de ydelser, der er nævnt i aftalen, samt alle kendte skatter, afgifter og bidrag til Rejsegarantifonden. Der kan dog være lokale skatter og afgifter, som ikke kan opkræves på forhånd. Hvis disse er kendte, vil de være oplyst i rejsedokumenterne.
- b) Medmindre andet er angivet, er rejseprisen baseret på indkvartering i et delt dobbeltværelse (eller en dobbeltkahyt ved krydstogt). Rejser du alene vil normalt blive opkrævet et tillæg for enkeltværelse.
- c) Der må aldrig bo flere personer på et hotelværelse eller i en feriebolig, end det antal der er angivet ved bestillingen, medmindre der foreligger en særlig skriftlig aftale med FDM Travel.
- d) Særlige ønsker til rejsen eller opholdet skal fremgå af aftalen/bekræftelsen for at være gyldige, eller på anden måde kunne dokumenteres.
- e) Hvis prisen er oplyst i en fremmed valuta, anvender FDM Travel en omregningskurs til danske kroner, der svarer til bankkursen på faktureringsstidspunktet med et kurstillæg på 3 %.

2.2. Betaling

- a) Betaling af rejser købt via rejsekonsulent:
 - Det aftalte depositum skal indbetales umiddelbart efter bestilling. Hvis depositum ikke er indbetalt inden den aftalte dato, bortfalder aftalen.
 - Slutbetaling skal være modtaget senest 60 dage før afrejsedagen, medmindre andet er aftalt. Herefter fremsendes rejsedokumenterne, så du modtager dem senest 7 dage før afrejse. Hvis slutbetalingen ikke er modtaget senest den aftalte dato, forbeholder FDM Travel sig retten til at hæve aftalen med øjeblikkelig virkning.
 - De fleste typer af flybilletter skal betales i forbindelse med reservationen og kan generelt ikke ændres, annulleres eller refunderes.
- b) Betaling af rejser købt online: Ved booking af rejse på www.fdm-travel.dk vil det fremgå ved bestillingen, hvad der skal betales ved bestilling, og hvad der skal betales senere.

- c) Betaling af reservation via fdm-travel.dk: Når du reserverer en rejse via www.fdm-travel.dk, forbeholder FDM Travel sig retten til at reservere et beløb på dit kreditkort. Beløbet trækkes først, når den endelige købsaftale er indgået, og du har godkendt den endelige rejseplan. Sammen med rejseplanen får du den endelige pris på rejsen samt information om, hvornår den fulde betaling skal være modtaget.
- d) Generelt for betaling: Hvis betalingen afvises, når rejsedokumenter skal udstedes, vil FDM Travel kontakte dig for at aftale, hvordan betalingen alternativt kan foretages. Hvis FDM Travel ikke får kontakt dig inden for 72 timer efter reservationen, eller hvis der ikke er indgået aftale om en alternativ betalingsform, har FDM Travel ret til at annullere rejsen.

2.3 Gavekort

- a) Et rejsegavekort fra FDM Travel kan benyttes til hel eller delvis betaling af vores rejser.
- b) Eventuelt overskydende beløb vil stå på rejsegavekortet til senere brug.
- c) Rejsegavekortet er gyldigt i 3 år fra udstedelsesdatoen, som fremgår af gavekortet.
- d) Værdien af det elektroniske gavekort kan udbetales gebyrfrit op til et år efter udløbsdatoen.

2.4 Skatter og afgifter

- a) En række skatter og afgifter skal opkræves inden afrejsen. Der er dog nogle lufthavnsskatter og andre turistmæssige skatter og afgifter, der skal betales kontant ved afrejsen eller på stedet, og som derfor ikke kan opkræves inden udrejsen.
- b) Normalt vil sådanne skatter og afgifter være oplyst i rejsedokumenterne, men de enkelte lande kan uden varsel indføre nye skatter eller forhøje eksisterende. Der kan derfor forekomme ændringer mellem bestillingstidspunktet og afrejse/hjemrejse.

2.5 Prisændringer efter aftalens indgåelse

Efter indbetaling af depositum er rejsens pris låst fast, og FDM Travel vil dække eventuelle ændringer i valutakurser eller leverandørpriser.

3 Flybilletter

3.1 Generelt for flybilletter

- a) FDM Travel er afhængig af, at luftfartsselskaberne har givet korrekte oplysninger, og forbeholder sig derfor retten til at refundere hele rejsens pris, hvis flybilletten af tekniske årsager ikke kan udstedes.
- b) Flybilletter er i dag underlagt specielle vilkår og restriktioner, som du skal være opmærksom på. Billetterne kan som hovedregel hverken ændres, annulleres eller refunderes.
- c) Kombinerer du selv billetter eller reservationer til en sammenhængende rejse, og der opstår forsinkelser undervejs, bærer du selv risikoen, hvis du ikke når din næste forbindelse. Køber du derimod en samlet flyreservation fra udrejsested til slutdestination hos FDM Travel, hvor der godt kan være flyskifte undervejs, er du bedre sikret i tilfælde af forsinkelser, da de involverede flyselskaber vil påtage sig forpligtelsen for den samlede transportydelse.
- d) Du skal være opmærksom på, at flybilletter skal benyttes i den korrekte rækkefølge. Hvis du ikke gør det, vil luftfartsselskabet annullere de resterende flystrækninger. Undlader du at benytte en strækning på billetten, vil du ligeledes miste retten til at bruge de efterfølgende strækninger.
- e) Hvis du undlader at gøre brug af din udrejse, mister du retten til at bruge hjemrejsebilletten.
- f) FDM Travel henter oplysninger direkte fra flyselskabernes reservationssystemer og kan ikke gøres ansvarlig, hvis en flyreservation ikke kan gennemføres på grund af tekniske problemer.
- g) FDM Travel viser sædvanligvis oplysningen "direkte" i forbindelse med en flyforbindelse. Dette kan enten være en nonstop flyvning, eller en flyvning med et gennemgående rutenummer, men med en mellemlanding undervejs.

3.2 Navne i flybilletter

- a) Det er vigtigt, at FDM Travel modtager samtlige rejsendes korrekte og fuldstændige navne. Navnene skal være i fuld overensstemmelse med det/de gyldige pas. Kunstnernavne, kaldenavne og lignende må ikke anvendes på flybilletter, da det kan

føre til afvisning ved check-in til flyet. FDM Travel påtager sig intet ansvar for følgerne af ukorrekte oplysninger, som bureauet ikke har haft kendskab til.

- b) Kontroller altid navnene på billetterne med det samme, når du har modtaget dem.

3.3 Fly- og rejseplaner

- a) Disse kan være udarbejdet lang tid før afrejsetidspunktet, og flyselskaberne kan have foretaget ændringer efter billetten er reserveret og udstedt. Sker der ændringer inden afrejse, men efter at billetten er udstedt og leveret, kontakter FDM Travel dig pr. e-mail eller telefon og informerer om disse ændringer.
- b) Afviger rejsetiderne i de udleverede eller fremsendte billetter fra den oprindelige bekræftelse, skal du omgående kontakte FDM Travel, så eventuelle fejl straks kan rettes.
- c) FDM Travel anbefaler, at du løbende kontrollerer dine flyreservationer på www.viewtrip.travelport.com

3.4 Check-in-tidspunkt i lufthavne

- a) På grund af øgede sikkerhedscheck i alle lufthavne kan der opstå ventetid ved check-in. Det er de enkelte lufthavne og flyselskaberne, der bestemmer det seneste check-in-tidspunkt. Generelt skal check-in være afsluttet som følger:
- Ved rejser i Europa: minimum 2 timer før flyafgang.
 - Ved oversøiske rejser: minimum 3 timer før flyafgang.
- b) Der kan være lange køer ved både check-in, paskontrol og security. Hvis du opdager, at du ikke kan gennemføre check-in i tide og derfor ikke når frem til den oplyste gate rettidigt, er det dit ansvar at gøre opmærksom på dig selv i køen. FDM Travel oplyser de gældende regler i rejseplanen på udskrivningstidspunktet.
- c) 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 dem i forhold til hjemrejsen. FDM Travel anbefaler også, hvis muligt, at du undervejs benytter <https://viewtrip.travelport.com> for at kontrollere din næste flyafgang.

4 Lejekontrakt ved udlevering af bil, autocamper eller MC

- a) Ved udleveringen af bil, autocamper eller motorcykel udskrives en lejekontrakt, der er den juridiske aftale mellem dig som lejer og udlejningsselskabet.
- b) Ved udleveringen af bil, autocamper eller motorcykel har udlejeren ret til at tilbyde dig ekstra køb som f.eks. yderligere forsikringsdækninger eller opgradering til en anden og dyrere kategori. Disse tilkøb er altid frivillige, og hvis du skriver under, er der indgået en bindende aftale med udlejeren udenom FDM Travel, som ikke kan fortrydes.
- c) Lejekontrakten vil med din underskrift til enhver tid være bindende og juridisk gyldig uanset hvad der er oplyst mundtligt. En mundtlig aftale skal anføres i lejekontrakten for at være juridisk gyldig.
- d) FDM Travel kan ikke refundere tilkøb, der i lejekontrakten er godkendt af dig som kunde ved din underskrift.

5 Afbestilling

5.1 Gebyrer og refundering ved afbestilling

- a) Ved afbestilling beregnes hvor stor en andel af rejsens pris, der går tabt. Dertil vil der blive opkrævet et afbestillingsgebyr.
- b) Hvor stor det af rejsens pris, der går tabt, afhænger af tidspunktet for afbestillingen:
- "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.
 - "Kun billeje":
 - Frem til afhentningsdato: 500 kr./bil
 - Ved afbestilling mindre end 3 dage inden afhentningsdato kan der opkræves yderligere gebyr på op til 600 kr. pr. bil.
 - "
 - "Kun flybilletter":
 - Flybilletter refunderes altid i henhold til flyselskabets regler.
 - Flybilletter kan som regel ikke ændres, annulleres eller refunderes.
 - Hvis dine flybilletter har lempeligere regler, vil disse være oplyst.
 - Flyskatter refunderes i henhold til flyselskabernes regler mod et gebyr på 100 kr. pr. billet.
 - Er det specifikt oplyst, at et produkt (pakkerejser, øvrige rejsekøb, billeje eller flybilletter) har strengere regler end ovenstående, vil disse være gældende.
- c) Ved afbestilling mere end 30 dage inden afrejse tages der i tillæg et afbestillingsgebyr som følger:
- Pakkerejser: 1200 kr. pr. person.
 - Kun flybillet: 1000 kr. pr. person.
 - Kun hotel: 500 kr. pr. værelse.

5.2 Afbestilling i tilfælde af krigshandlinger og lignende

- a) Hvis der inden pakkerejsens påbegyndelse opstår uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder på rejsedestinationen eller i dens umiddelbare nærhed, som væsentligt påvirker leveringen af pakkerejsen eller transporten til destinationen, kan

pakkerejsen afbestilles vederlagsfrit. Den vederlagsfrie afbestillingsret gælder dog ikke, hvis du ved aftalens indgåelse var bekendt med de pågældende omstændigheder, eller hvis disse var almindeligt kendte.

- b) Hvis du skal besøge flere destinationer, har du kun ret til at afbestille den del af pakkerejsen, der omfatter det område, som du frarådes at rejse til. Hvis dette område udgør den væsentligste del af rejsen, kan hele rejsen dog afbestilles vederlagsfrit.

5.3 Afbestilling i tilfælde af sygdom

- a) Det anbefales at du tegner en afbestillingsforsikring i tilfælde af akut sygdom inden afrejse. Køb af afbestillingsforsikring skal ske ved bestilling af rejsen.
- b) FDM Travel samarbejder med Europæiske Rejseforsikring og er formidler af forsikringsselskabets rejseforsikringer. Kontakt FDM Travel for at høre nærmere.

6 Ændringer

6.1 Hvis du som kunde vil ændre rejsen

- a) Rejsen kan overdrages til en anden person, hvis leverandøren og produkttypen tillader dette. Overdrageren af rejsen og modtageren hæfter solidarisk for betalingen af eventuelle udeståender samt eventuelle omkostninger, der følger af overdragelsen.
- b) En ændring forudsætter, at produktet kan ændres. Især flybilletter kan normalt ikke ændres.
- c) Prisændringer og andre omkostninger fra leverandører som følge af ændringen, skal dækkes af dig som kunde. I tillæg opkræves ændringsgebyr som følger:
 - Hvis der er mere end 30 dage til afrejse, opkræves der ikke ændringsgebyr
 - Hvis der er 30 dage eller mindre til afrejse, opkræves ændringsgebyr:
 - Pakkerejser: 750 kr. pr. person.
 - Kun hotel: 300 kr. pr. værelse.
 - Kun billeje: 300 kr. pr. bil.
 - Kun fly: 500 kr. pr. person.
- d) Hvis kun ét enkelt produkt i en pakke skal ændres, opkræves der kun ændringsgebyr for *"Kun hotel"*, *"Kun billeje"* eller *"Kun fly"*. Hertil lægges eventuel prisdifference for det ændrede produkt.

6.2 Hvis FDM Travel ændrer rejsen

Hvis FDM Travel må aflyse rejsen eller ikke kan gennemføre den som aftalt, vil du blive informeret herom hurtigst muligt og oplyst om dine rettigheder.

Hvis FDM Travels ændringer i aftalen er væsentlige, eller hvis rejsen aflyses uden, at du er skyld i det, 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, hvis FDM Travel kan tilbyde dette uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab.

Du skal underrette FDM Travel om dit valg inden for rimelig tid efter, at du har modtaget meddelelse om ændringerne. Vælger du at deltage i en pakkerejse arrangeret af FDM Travel med en højere pris, skal du betale prisforskellen. Hvis pakkerejsen har en lavere pris end den oprindeligt bestilte, vil FDM Travel tilbagebetale prisforskellen.

6.3 FDM Travels ansvar og ansvarsfrihed ved ændringer

- a) Hvis du lider et direkte tab som følge af en ændring eller annullering foretaget af FDM Travel, har du ret til erstatning i overensstemmelse med det ovenstående, medmindre ændringen eller annulleringen skyldes:
- 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.
 - Forhold hos dig selv.
 - En tredjemand, der er uvedkommende for pakkerejsen.
 - Udefrakommende uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som FDM Travel eller nogen, de er ansvarlige for, ikke med passende omhu kunne have forudset ved aftalens indgåelse
- b) FDM Travel påtager sig ikke ansvar for eller omkostninger til arrangementer, der ikke er bestilt hos FDM Travel.

7 Mangler ved leverancen af rejsen

7.1 Mangler ved køb af "Kun flybilletter"

Ved køb af "Kun flybilletter" optræder FDM Travel udelukkende som agent for flyselskabet og agerer derfor kun som formidler af flybilletten til dig. FDM Travel har således intet ansvar for leverancen eller eventuelle mangler ved denne. Dette omfatter f.eks. forsinkelser, aflysninger, konkurs, problemer med bagage og lignende.

7.2 Mangler ved "Pakkerejser", "Øvrige rejsekøb" og "Kun billeje"

- a) Hvis du oplever en mangel på din rejse, har du pligt til hurtigst muligt at informere FDM Travel, så vi har mulighed for at afhjælpe problemet.
- b) Hvis en væsentlig del af de aftalte ydelser ikke leveres, eller hvis rejsen er behæftet med mangler eller har en ringere kvalitet end aftalt, hvilket medfører en betydelig forringelse af rejsens formål, kan du hæve aftalen. Du skal i så fald straks underrette FDM Travel.
- c) Hvis aftalen hæves som følge af ovennævnte forhold, er FDM Travel forpligtet til at tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen. Dette sker dog med fradrag af en godtgørelse, der svarer til den værdi, som pakkerejsen må antages at have haft for dig.
- d) Hvis aftalen omfatter transport, har du desuden ret til uden omkostning at blive transporteret tilbage til afrejsestedet med det aftalte transportmiddel og på det aftalte tidspunkt.

7.3 Afhjælpning af mangler ved "Pakkerejser", "Øvrige rejsekøb" og "Kun billeje"

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

8 FDM Travels ansvar

8.1 Generelt for FDM Travels ansvar

- a) *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 jernbanebefordring.
 - 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 eller 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.
- b) *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.

8.2 Fælleshæftelse over for kunden

- a) Ved pakkerejser kan du rette krav på grund af mangler ved pakkerejsen mod enten leverandøren eller FDM Travel, som hæfter solidarisk.
- b) Ved "Kun flybillet" optræder FDM Travel alene som formidler af flybilletten og alle krav skal derfor rettes til flyselskabet.

9 Kundens ansvar

9.1 Generelt for kundens ansvar

- a) Hvis du udebliver uden at have afbestilt rejsen, eller ikke møder op på det angivne tidspunkt og sted for ud- eller hjemrejsen, eller hvis du ikke kan påbegynde rejsen på grund af manglende rejsedokumenter, som for eksempel gyldigt pas, visum eller vaccination, har FDM Travel ret til at opkræve den totale pris for pakkerejsen. I disse tilfælde kan der ikke senere kræves kompensation for ubenyttede ydelser.
- b) Som kunde er du forpligtet til:
- Omgående at kontrollere rigtigheden af tilsendte og modtagne rejsedokumenter, samt at gennemlæse betingelserne.
 - At sørge for, at FDM Travel altid har de korrekte navne på samtlige deltagere på bestillingen.
 - At informere om eventuelle funktionsnedsættelser eller bevægelseshæmning ved bestilling af rejsen, inklusiv nødvendige og relevante oplysninger om særlige behov.
 - At holde dig løbende orienteret om afrejsetider.
 - At følge de anvisninger, som FDM Travel har meddelt for rejsen.

Hvis du ikke følger dette, har du selv ansvaret for eventuelle omkostninger eller andre konsekvenser.

9.2 Rejseforsikring

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

9.3 Pas, visum, kørekort, vaccinationer, medicin med videre

- a) Du er selv ansvarlig for, at nødvendige forhold vedrørende pas, visum, kørekort og vaccinationer er i orden ved rejsens begyndelse. Du kan finde information om 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 vi kan vejlede dig og henvise dig til de steder, hvor du selv skal søge oplysninger 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 konsekvenser af en manglende medicinattest.

9.4 Kundens ansvar ved lejebil

- a) At kontakte biludlejningsbureauet, 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 lejebil har medarbejderne hos biludlejningsbureauet ret til at tilbyde dig yderligere forsikringsdækninger og andre tilkøbsydelser. Sådanne tilkøb er altid frivillige, og hvis du skriver under på dem, 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.

9.5 Indførsel af planter, frugt, frø og andre planteprodukter til EU

- a) Fra 14. december 2019 er der nye og skærpede regler, der betyder, at du ikke må medbringe planter, frø, blomster eller frugt i bagagen, når du ankommer til et EU-land fra et land udenfor EU, medmindre du medbringer et plantesundhedscertifikat. [Læs mere om reglerne her.](#)

10 Reklamation og erstatning

10.1 Generelt om reklamationer

- a) Ved køb af "Kun flybilletter" optræder FDM Travel udelukkende som agent (se punkt 1.3), og alle reklamationer skal derfor 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 fejlen eller manglen. Hvis problemet ikke afhjælpes tilfredsstillende, skal FDM Travel kontaktes hurtigst muligt på telefonnummer: 70 11 06 11 eller e-mail: online@fdm-travel.dk.
- 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 vil derfor ikke blive behandlet.

10.2 Pakkerejse-Ankenævnet

- a) For "Pakkerejser" gælder, at hvis der ikke kan opnås enighed om et erstatningskrav og -beløb efter klage direkte til FDM Travel, kan du indbringe klagen for:
 - Pakkerejse-Ankenævnet, Haldor Topsøes Allé 1, 2800 Lyngby – se mere på: www.pakkerejseankenaevnet.dk
 - eller via den Europæiske platform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>
- b) Som medlem af Rejs – Travel Industry Denmark (Rejs) er FDM Travel forpligtet til at følge kendelser fra Pakkerejse-Ankenævnet, medmindre Rejs' bestyrelse giver dispensation, hvis kendelsen ønskes indbragt for en dansk domstol, jf. DRF's vedtægter.

10.3 Flyforsinkelse eller afvisning ved ombordstigning

- a) Ved flyforsinkelser eller afvisning ved ombordstigning (denied boarding) henviser vi 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.

10.4 Rejsegarantifonden

- a) FDM Travel er medlem af Rejsegarantifonden, som beskytter dig økonomisk ved køb af pakkerejser, f.eks. i tilfælde af konkurs.
- b) Ved køb af "Kun flybilletter" kan der i visse tilfælde være delvis dækning.
- c) Køb af "Kun billeje" eller "Øvrige rejsekøb" er ikke dækket af Rejsegarantifonden.

10.5 Værneting og lovvalg

- 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.

11 Persondatabelandling

- a) FDM Travel er dataansvarlig i forhold til de personoplysninger, du afgiver, når du for eksempel bestiller en rejse eller gør brug af de andre ydelser, som vi tilbyder. Spørgsmål, anmodninger og henvendelser vedrørende dine personoplysningerne kan rettes til:
FDM, Firskovvej 32, 2800 Kgs. Lyngby
Telefon: 70 13 30 40
- b. Når du accepterer disse handelsbetingelser, giver du i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 6(1)(a) dit samtykke til, at: FDM Travel må indsamle, registrere og opbevare dine personlige oplysninger, herunder dit navn, kontaktoplysninger (e-mailadresse, fysisk adresse, telefonnummer) og eventuelt dit pasnummer. Dette sker i forbindelse med indgåelse af aftaler om rejsekøb, forespørgsler om rejsetilbud, mødebooking, tilmelding til FDM Travel-events eller nyhedsbreve via hjemmesiden eller personlig henvendelse. Oplysningerne er nødvendige for at gennemføre din rejsebestilling eller levere den ønskede service.
- c) FDM Travel udveksler personoplysninger med samarbejdspartnere, der er relevante ift. Gennemførelsen af din rejsebestilling eller anden service du har anvendt. FDM Travel indestår for, at der er indgået databehandlertafaler med de modtagere af personoplysninger, som er databehandlere for FDM Travel. FDM Travel indestår desuden for, at disse databehandlertafaler lever op til de krav, der følger af databeskyttelsesforordningen.
- d) 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, så de på intet tidspunkt kan føres tilbage til dig.

- e) 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:
- Sletning, berigtigelse eller indsigt i dine personoplysninger
 - Begrænsning af behandling vedrørende dine personoplysninger
 - Indsigelse mod behandling af dine personoplysninger
 - Transmittering af dine personoplysninger til en anden dataansvarlig (data portabilitet)
 - Trække samtykke om tilmelding til nyhedsbrev tilbage (dette kan også udføres via link i nyhedsbrevet)
- f) Når du gør brug af dine rettigheder som nævnt ovenfor, skal FDM Travel sikre, at du er den, du udgiver dig for at være. Derfor kan vi bede om yderligere oplysninger, såsom dit navn, adresse eller i visse tilfælde dit personnummer. Disse oplysninger slettes straks efter identifikationsprocessen er afsluttet. 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.
- g) 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