

## REJSEVILKÅR

Nedenstående bestemmelser er gældende for pakkerejser bestilt fra den 1. juli 2018. Bestemmelserne 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 af rejsen og eventuelle krav, der måtte blive rejst mod TUI Danmark A/S (i det følgende kaldet TUI).

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

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

TUI har desuden oprettet lovpligtig beskyttelse til at refundere dine betalinger og, hvis pakkerejsen omfatter transport, sikre din hjemtransport i tilfælde af, at de går konkurs eller bliver insolvent. Denne sikring sker via Rejsegarantifonden, Haldor Topsøes Allé 1, st., bygning 91, 2800 Kongens Lyngby.

De vilkår, som er angivet med kursiv skrift, er TUIs egne vilkår, som supplerer Rejsearrangører i Danmarks almindelige bestemmelser. TUIs egne vilkår er senest opdateret pr. 12. juni 2024.

*Køb af kun flytransport/flybilletter hos TUI, falder ikke ind under "Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer". TUIs nedenstående betalingsbetingelser og afbestillingsregler er dog gældende herfor.*

### Pkt. 1 – Køb af rejsen

Købet af rejsen og dermed oplysningerne og vilkårene for denne, er bindende for TUI og kunden, når depositum og/eller hele rejsens pris er rettidigt indbetalt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de anførte informationer og vilkår for rejsen; herunder disse almindelige bestemmelser for køb og deltagelse i pakkerejser samt rejsearrangørens informationer om rejsen på billetten og på [tui.dk](http://tui.dk)

TUI skal inden rejsens påbegyndelse gøre opmærksom på muligheden for at tegne en rejseforsikring, der dækker udgifterne ved behandling og hjemtransport i tilfælde af ulykke eller sygdom i det omfang, sundhedskortet ikke dækker. Den rejsende anbefales at tegne en rejseforsikring samt at sikre sig, at forsikringen har den nødvendige dækning. *Den rejsende vil i bestillingsprocessen blive præsenteret for forskellige forsikringstyper.* For salg af rejseforsikringer modtager TUI typisk provision fra forsikringsselskabet. Læs mere på [tui.dk](http://tui.dk) eller kontakt salgspersonalet for yderligere information om rejseforsikringer.

Børn og unge under 18 år, som rejser uden voksne rejseledsagere, skal ved køb af rejsen fremvise en erklæring fra deres forældre eller værge om, at de har tilladelse til rejsen. Det gælder dog ikke, hvis rejsen er købt af en forælder eller værge.

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

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. Ændring kan være forbundet med et gebyr eller ny bestilling.

***Navnet på den rejsende angives som beskrevet i bestillingsprocessen og skal være stavet på samme måde som i passet. Bemærk, at fulde navn i henhold til passet skal angives på rejser med rutefly.***

**Da eventuelle meddelelser om rejsen fortrinsvis sendes pr. SMS eller e-mail, er det yderst vigtigt, at disse oplysninger fremgår af bestillingen og opdateres om nødvendigt.**

Tilslutningsrejser indgår kun som en del af rejsen, såfremt de er solgt sammen med pakkerejsen eller flybilletten som en del af denne.

Hvis den rejsende selv bestiller tilslutningstransport i kombination med en TUI-rejse, er det vigtigt at beregne tilstrækkelig tid imellem de 2 transporter:

Inden for Europa anbefales minimum 2,5 timer. Uden for Europa anbefales minimum 4 timer.

Det anbefales at bestille billetter, som kan ændres, hvis en flyforsinkelse på TUI-rejsen skulle opstå.

*Køber man derimod en samlet flyreservation ved TUI fra afrejse- til slutdestination, hvor der kan være flyskift undervejs, er man bedre sikret i tilfælde af forsinkelser, da de involverede flyselskaber herved påtager sig forpligtigelsen for den samlede transportydelse.*

**TUI tager forbehold for trykfejl og eventuelle ændringer.**

**TUI Danmark A/S, Gl. Kongevej 60, 6. sal, 1850 Frederiksberg C, telefon 70101050**

### **Bestilling**

*Bestilleren af rejsen opretter en personlig konto (myTUI) med log ind på [tui.dk](http://tui.dk) for at kunne håndtere bestillingen. Rejsebestillingen bekræftes med en e-mail vedhæftet en ordrebekræftelse, hotelbeskrivelse samt TUIs fulde rejsevilkår, som sendes til den e-mailadresse, der er oplyst i forbindelse med bestillingen. Oplysningerne om rejsen kan også findes ved at logge ind på den personlige myTUI-konto.*

*Bestilleren af rejsen er forpligtet til at gennemgå alle oplysninger i den fremsendte bekræftelses e-mail og gøre TUI opmærksom på eventuelle fejl så hurtigt som muligt.*

### **Billetter**

#### **Pakkerejse med charterfly**

*Tidligst 25 dage før afrejse fremsendes en e-mail med TUI-billetten, og denne vil også være at finde på myTUI.*

#### **Pakkerejse med rutefly**

*Tidligst 25 dage før afrejse fremsendes en e-mail med TUI rejsebeviset, som viser ruteflyselskabets bookingreference (PNR) samt oplysninger om hotellet. Rejsebeviset er også en bekræftelse på hotelreservationen og fremvises på forespørgsel ved check-in på hotellet.*

*Der behøves ikke en separat flybillet. Ruteflyselskabets bookingreference (PNR) eller pas benyttes ved in-check. Alle detaljer vedrørende flyrejsen kan ses på flyselskabets egen hjemmeside ved at indtaste bookingreferencen (PNR).*

*Den rejsende bør medbringe billetten/rejsebeviset på rejsen i enten digital eller printet version.*

*Der tillægges automatisk et print- og billetforsendelsesgebyr på 150,- kr., hvis billetten ønskes tilsendt med posten.*

### **Pkt. 2 - Rejsens pris m.v.**

Rejsens pris omfatter - hvor intet andet er anført – flytransport til rejsemålet, lufthavnsafgifter, passagerafgift, evt. moms, indkvartering i delt dobbeltværelse på hotel eller i lejlighed samt evt. forplejning i henhold til udbudsmaterialet, hjemmesiden og rejседokumentet.

Prisen på markedsførte rejser kan løbende blive op- eller nedjusteret alt afhængig af udbud og efterspørgsel på ferierejser.

*Indtjekket bagage er **ikke** inkluderet i rejsens pris, medmindre det er angivet i forbindelse med bestilling af rejsen. Ved bestilling af rejsen fremgår information om bagage frivægt og indtjekket bagage, øvrig information findes på [www.tui.dk/rejse-med-tui/flyinformation](http://www.tui.dk/rejse-med-tui/flyinformation).*

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.

Rejselængden regnes fra og med afrejsedag til og med hjemkomstdag. Det gælder også, når en rejse starter om aftenen og/eller slutter om morgenen. Den angivne rejselængde omfatter derfor ikke altid hele dage.

*Hvis du har vundet din rejse som præmie i en konkurrence, er den skattepligtig som personlig indkomst. Du skal skrive beløbet på din årsoppgørelse. Læs mere hos SKAT.*

### Pkt. 3 - Betaling, prisændringer m.v.

Depositum på rejsen er følgende, medmindre andet er blevet oplyst i forbindelse med bestilling af rejsen:  
Betaling betingelserne kan variere mellem pakkerejser med charter- og rute-fly, flybillet og/eller billettypen.

#### Pakkerejse med charterfly

**1.500,- pr. rejsende** (plus evt. afbestillingsforsikring) for rejser inden for Europa/Middelhavsområdet

**3.000,- pr. rejsende** (plus evt. afbestillingsforsikring) for rejser til resten af verden.

Depositum skal være indbetalt senest 1 døgn efter bestillingstidspunktet. Betaling af restbeløbet skal være TUI i hænde senest 40 dage før afrejsedagen. Bestilles rejsen mindre end 40 dage til afrejsedagen, skal fuld betaling ske i forbindelse med bestilling af rejsen. Manglende indbetaling af restbeløb sidestilles med en afbestilling af rejsen og derfor omfattet af TUIs afbestillingsregler i pkt. 4.

#### Pakkerejse med rute-fly

Betaling skal i de fleste tilfælde ske i forbindelse med bestilling af rejsen – uanset afrejsedato. Beløbene vil fremgå af bestillingsprocessen.

I forbindelse med kampagner, forbeholder TUI sig retten til at opkræve fuld betaling for rejsen på bestillingstidspunktet, også selvom der er mere end 40 dage til afrejse. Betalingsreglerne vil fremgå i forbindelse med bestilling af rejsen.

Rejsen betales via [tui.dk](http://tui.dk) 'myTUI'. TUI accepterer betaling med VISA/Dankort samt Mastercard/ Eurocard.

#### Automatisk annullering:

**Vi gør opmærksom på, at rejser, der ikke er rettidigt indbetalt til TUI, automatisk annulleres uden forudgående varsel.**

TUI forbeholder sig ret til, inden afrejsedag, at foretage sådanne prisændringer i den aftalte pris, som er en direkte følge af ændringer i

- 1) transportomkostninger (f.eks. brændstofpriser),
  - 2) skatter, afgifter eller gebyrer pålagt af tredjemand, der ikke er direkte involveret i leveringen af pakkerejsen (f.eks. passager-, lufthavns-, start- eller landingsafgifter) eller
  - 3) valutakurser, som er anvendt til beregning af prisen for den pågældende rejse.
- Det gælder, selv om rejsen er slutbetalt.

Hvis prisen forhøjes mere end 8%, er kunden berettiget til at annullere rejsen og få indbetalte beløb refunderet uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter annulleringen. Det er dog en betingelse, at annulleringen meddeles TUI umiddelbart efter, at kunden er blevet underrettet om prisforhøjelsen. I modsat fald betragtes den rejsende at have accepteret prisforhøjelsen.

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

Kunden skal på en klar og forståelig måde underrettes om eventuelle prisforhøjelser samt om begrundelsen herfor og beregningen heraf snarest muligt og senest 20 dage før pakkerejsens begyndelse. Det skal ske ved mail, skriftlig meddelelse eller andet såkaldt varigt medium til den ved købet af rejsen eller senere af den rejsende oplyste adresse/e-mail adresse.

Prisændringer foretages efter nedenstående principper/regneeksempler:

Rejsens oprindelige pris: Eks. kr. 5.000 pr. rejsende	Beregning:	Rejsens nye pris inkl. tillæg/fradrag:
Ændring: Forhøjet/reduceret transportomkostning pr. rejsende: Kr. 300*	Kr. 5.000 + Kr. 300 eller Kr. 5.000 - Kr. 300	er. 5.300 (ved prisøgning) Eller Kr. 4.700 (ved prisfald)
Ændring: Forhøjede/reducerede skatter, afgifter eller gebyrer pr. rejsende: Kr. 100**	Kr. 5.000 + Kr. 100 eller Kr. 5.000 - Kr. 100	Kr. 5.100 (ved forhøjelse) eller Kr. 4.900 (ved reduktion)
Ændring: Ændret valutakurs pr. rejsende: Kr. 200*** (forhøjet eller reduceret)	Kr. 5.000 + Kr. 200 eller Kr. 5.000 - Kr. 200	Kr. 5.200 (ved valutakurstigning) eller Kr. 4.800 (ved valutakursfald)

\* Beregning: Eksempler: Aktuel pris på flybrændstof pr. rejsende fratrukket oprindelig flybrændstofpris pr. rejsende eller aktuel EU kvoteafgift pr. rejsende fratrukket oprindelig kvoteafgift pr. rejsende.

\*\* Beregning: Indførelse eller reduktion/bortfald af ny afgift mv. – eks. passagerafgift på kr. 100.

\*\*\* Beregning: Aktuel kurs for den del af rejsen, der afregnes i anden valuta end DKK, i forhold til kursen på aftaleindgåelsen/beregningstidspunktet for den pågældende del af rejsen: Eks. valutakurstigning/fald på 20% på 1/5 af rejsens ydelser, svarende til prisstigning på 4%. Valutaen vil fremgå af billetten/deltagerbeviset.

\*\*\*\* Tilsvarende principper gælder ved nedsættelser eller bortfald af de pågældende priselementer, hvor prisen på rejsen nedsættes tilsvarende.”

### **TUIs prisgaranti**

*Prisgarantien gælder for pakkerejser med charterfly, når depositum er betalt. For pakkerejser med rutefly gælder prisgarantien, når hele rejsen er betalt. Prisgarantien gælder ikke for nye eller forhøjede skatter, afgifter eller gebyrer på ydelser inkluderet i rejsen. Prisgarantien er gensidig. Falder omkostningerne for rejsen inden afrejse, kan den rejsende ikke regne med prisnedslag.*

## **Pkt. 4 - Ændring og afbestilling inden afrejse**

### A. På TUIs foranledning

TUI har ret til at foretage ændringer i rejsen, som sædvanligvis må betegnes som bagatelagtige; eksempelvis ændring af flyselskab, mindre ændring af tidstabel, mindre ændring af forløb af rundrejse.

Hvis TUI 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.

TUI skal uden unødigt forsinkelse oplyse den rejsende klart, forståeligt og tydeligt om, hvilke ændringer der foreslås, og om betydningen for pakkerejsens pris. Derudover skal der gives den rejsende en rimelig frist for den rejsendes underretning til TUI om sin beslutning samt, at manglende underretning til TUI inden den angivne frist indebærer, at den rejsende anses for at have accepteret ændringen.

Derudover kan TUI eventuelt give den rejsende et tilbud om en erstatnings-pakkerejse.

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 prisen.

Hvis den rejsende 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 TUIs kontrol, jf. nedenfor.

TUI kan opsige aftalen om en pakkerejse, hvis antallet af personer, der har tilmeldt sig pakkerejsen senest 4 uger inden afrejse, er under 75% af de antal pladser, TUI har til rådighed på den pågældende flyserie. TUI skal underrette den rejsende om opsigelsen inden den frist, der er anført i aftalen, dog ikke senere end

- 1) 20 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er over 6 dage,
- 2) 7 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er mellem 2 og 6 dage, eller
- 3) 48 timer inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er under 2 dage.

*Hvis en rejse, som TUI har ret til at indstille, indgår i en serie af rejser, har TUI ret til også at indstille andre rejser, som indgår i samme serie, såfremt TUI underretter den rejsende hurtigst muligt.*

*Flyselskabet og dermed rejsearrangøren har ret til at ændre flytype og flyselskab for den bestilte rejse, uden at ændringen anses for at være en væsentlig del af pakkerejsen eller et aftalebrud. Ændringen vurderes heller ikke at påvirke kvaliteten af rejsen og er således ikke kompensationsberettiget, da flyvningen betragtes som en gennemført transport. Ændringer af denne type kan forekomme sent inden afrejsen. Hvis ændringen betyder, at forudbestilte ydelser (f.eks. siddepladser, forudbestilt måltid) ikke kan leveres, vil disse blive refunderet, forudsat at de er bestilt ved TUI.*

TUI kan derudover opsige aftalen om en pakkerejse, hvis TUI er forhindret i at opfylde aftalen på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, og TUI underretter den rejsende om opsigelsen 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. Det gælder dog ikke en evt. præmie for afbestillingsforsikring, da denne dækning er en særskilt aftale, der allerede træder i kraft ved købet af pakkerejsen, jf. nedenfor i pkt. C.

Den rejsende har ligeledes ikke krav på erstatning.

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

## B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning

### **1) Ændringer**

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

Ved ændringer af rejser, der meddeles rejsearrangøren og bekræftes af denne senest **40 dage** før den oprindelig aftalte rejsedag, er TUI berettiget til at opkræve et ændringsgebyr. Ændringsgebyret er udregnet på baggrund af det merarbejde og de merudgifter, som ændringen medfører, *dog min. 1.500,- pr. person for rejser inden for Europa og 3.000,- for rejser uden for Europa.*

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.

Ændringer som ovennævnte, som meddeles rejsearrangøren og bekræftes af dette senere end 40 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er TUI berettiget til at betragte som afbestilling (jvf. nedenfor) og ny indtegning.

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

**Pakkerejser med rutefly er underlagt særlige vilkår og restriktioner, der betyder, at de som udgangspunkt hverken kan ændres eller refunderes, ligesom der heller ikke altid kan foretages 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 **min. 500 kr. pr. person + flyselskabets/hotellets omkostninger.****

*Hvis du inden afrejse vælger at kontakte dit flyselskab direkte, alternativt dit flyselskab kontakter dig, for at ændre en eller flere af dine bestilte flyafgange/ruter, og ændringen gennemføres, betragtes dette som et brud på aftalen med TUI om din pakkerejse. Du kan kun ændre din rejse via og i samråd med din rejsearrangør TUI, for at din bestilte rejse fortsat er dækket af Pakkerejseloven. Eventuelle omkostninger som en sådan ændring foretaget direkte ved flyselskabet måtte medføre, er den hovedrejsendes ansvar.*

### **SERVICETILLÆG – PAKKEREJSE & FLYBILLET MED CHARTERFLY**

Fuld Navneændring  
500 kr./person

Navneændring pga. slå-/stavefejl  
175,-/person

### **SERVICETILLÆG – PAKKEREJSE MED RUTEFLY**

Navneændring  
500 kr. /person \*

Hotelændring  
500 kr. /person \*

Tilføjelse/fjernelse af passagerer  
500 kr. /person \*

Tilføjelse bagage  
195 kr. /person \*

Tilføjelse specialbagage  
195 kr. /person \*

Tilføjelser/fjernelse af ekstraudstyr (gælder ikke for flyvningen)  
Gratis

Medicinsk udstyr og handicaprelaterede spørgsmål  
Gratis

Spørgsmål om særlig mad  
Gratis

Anmodning om at medbringe dyr ombord på fly  
195 kr. \*

Pladsreservation ombord  
195 kr. /person \*

Refusion af flyafgifter/gebyrer  
150 kr./person

\*Foruden TUIs servicetillæg, tilkommer flyselskabets ændringsgebyr samt evt. TUIs hotel ændringsgebyr. Totalomkostningen varierer afhængig af flyselskabet og rejsen.

\*Tilbagebetales ikke ved afbestilling af rejsen.

**Obs! I de fleste tilfælde kan du kontakte flyselskabet direkte for at gennemføre de ønskede ændringer og tillæg. I så fald betales ikke servicetillæg til TUI.**

## 2) Afbestilling

2a)

Kunden har ret til inden afrejse at afbestille rejsen. TUI kan i sådanne tilfælde kræve et rimeligt, standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, dog minimum det erlagte depositum. Kunden skal orienteres om sådanne vilkår både inden og ved rejseaftalens indgåelse.

Ved afbestilling af en rejse, hvortil ordrebekræftelse/billet er udstedt, gælder følgende regler:

### **Pakkerejser med charterfly**

**A:** Ved afbestilling med mere end 40 dage til den aftalte rejsedag, beregner TUI sig et gebyr svarende til depositum, pr. person hhv. 1.500, - (Europa)/ 3.000, - (oversøisk)/pers. samt evt. tegnet afbestillingsforsikring og andre gebyrer.

**For afbestilling af rejser med rutefly og krydstogter gælder reglerne i pkt. E nedenfor**

**B:** Ved afbestilling mellem 40 dage og 21 dage til den aftalte rejsedag, beregner TUI sig et gebyr på 60 % af rejsens pris, dog minimum depositum samt evt. tegnet afbestillingsforsikring og andre gebyrer.

**For afbestilling af rejser med rutefly og krydstogter gælder reglerne i pkt. E nedenfor**

**C:** Ved afbestilling mellem 20 dage og 8 dage til den aftalte rejsedag, beregner TUI sig et gebyr på 80 % af rejsens pris, dog minimum depositum samt evt. tegnet afbestillingsforsikring og andre gebyrer.

**For afbestilling af rejser med rutefly og krydstogter gælder reglerne i pkt. E nedenfor**

**D:** Ved afbestilling 7 dage eller mindre til den aftalte afrejsedag (afrejsedagen tæller ikke med), beregner TUI sig et gebyr på 100 %

Ved for sent fremmøde eller ved kundens udeblivelse uden afbestilling, har kunden ikke krav på tilbagebetaling af nogen del af sin indbetaling. Se tillige pkt. 7 om den rejsendes pligter og ansvar.

**E: Pakkerejser med rutefly** er underlagt særlige vilkår og restriktioner, der betyder, at flybilletterne som udgangspunkt ikke kan refunderes. Ved afbestilling af rejse med rutefly, har TUI, uanset tidspunktet for afbestillingen, ret til at beregne sig et gebyr svarende til minimum det fulde depositum, der er indbetalt for rejsen. Jo senere pakkerejsen afbestilles, jo højere bliver afbestillingsomkostningerne. Det konkrete afbestillingsgebyr vil fremgå i bestillingsdialogen under bestillingen af rejsen, inden aftalen indgås.

Den del af ruteflybillettens pris, der udgør skatter og afgifter, kan refunderes på ubenyttede flybilletter. Bemærk dog venligst, at totalbeløbet for flyskatter består af forskellige skatter, gebyrer og afgifter, og at mange af disse ikke er refunderbare, selv om rejsen annulleres. Refunderbare skatter, gebyrer og afgifter refunderes kun på anmodning, og såfremt rejsen er fuldt betalt. For refundering af skatter på ubenyttede ruteflybilletter opkræves et administrationsgebyr pr. flybillet/person.

En lang række flyselskaber opkræver brændstofforbrug m.m. gennem skatter. Tillæg af denne type kan ikke refunderes.

Ved afbestilling af rejse med krydstogt, og TUI ikke kan få refunderet flybilletten eller anden ydelse fra flyselskabet, krydstogtrederiet eller leverandøren, har TUI ret til at beregne sig, hvad der svarer til flybillettens (eller anden ydelses pris), ud over de normale gebyrer samt depositum, evt. afbestillingsforsikring, rejseforsikring og andre betalte gebyrer.

**Skal du afbestille din rejse, bedes du straks kontakte TUI på 70 10 10 50 inden for vores åbningstider.**

**Ved afbestilling uden for vores åbningstider, f. eks. om natten inden afrejse, skal der sendes en mail herom til: [formular@tui.dk](mailto:formular@tui.dk), samt ringes til TUI på 70 10 10 50 ved først mulige lejlighed for at bekræfte afbestillingen af rejsen endeligt.**

TUI fremsender herefter en afbestillingsbekræftelse pr. e-mail.

Vær opmærksom på, at såfremt du afbestiller din rejse, er du selv ansvarlig for også at afbestille evt. tilkøbte ydelser i forbindelse med rejsen, f.eks. udflugter, favoritsæde ombord, ekstra bagage mv.

### **Afbestillingsbetingelser for øvrige bestilte og bekræftede rejseydelser uden for pakkerejsen**

Afbestillingsbetingelserne for udflugter, aktiviteter, entre og andre billetter og oplevelser, som kan forudbestilles på tui.dk og som indgås med TUIs samarbejdspartnere uden- eller inden for TUI-koncernen, fremgår i forbindelse med bestillingen samt af dennes ordrebekræftelse.

I forbindelse med andre ydelser, som bestilles fra TUIs samarbejdspartneres hjemmesider, gælder samarbejdspartnerens egne afbestillingsbetingelser, som oplyses samtidig med bestillingen af disse.

2b)

Den rejsende kan endvidere afbestille en rejse inden rejsens begyndelse, hvis der på rejsedestinationen, eller i umiddelbar nærhed heraf, **inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse**, indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som væsentligt berører leveringen af pakkerejsen eller befordringen af passagerer til destinationen.

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

Afbestillingsretten kan ikke påberåbes, hvis kunden ved aftalens indgåelse var bekendt med den pågældende begivenhed eller begivenheden var almindelig kendt.

I tilfælde af afbestilling har den rejsende krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen. Det gælder dog ikke en evt. præmie for afbestillingsforsikring, da denne dækning er en særskilt aftale, der allerede træder i kraft ved købet af pakkerejsen, jf. nedenfor under pkt. C.

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/ ekstrasingrabat, ændres eller afbestilles af den rejsende, tilbagebetales det indbetalte beløb fratrukket rabatten for henholdsvis 3., 4., 5. og 6. person samt øvrige fradrag og gebyrer. Er rejsen ikke slutbetalt, vil prisen for de øvrige rejsende blive forhøjet med rabatten. Det samme gør sig i øvrigt gældende, hvor en afbestilling eller ændring medfører, at kunden efterfølgende skal have enkeltværelse eller dobbeltværelse som eneværelse. Der kan gælde specielle regler for ændring og afbestilling af grupperejser.

### **3) Overdragelse af rejsen**

Den rejsende kan overdrage pakkerejsen til enhver, der opfylder alle betingelserne i aftalen, hvis den rejsende har underrettet arrangøren om overdragelsen i rimelig tid og senest 7 dage inden rejsens begyndelse. Det gælder dog ikke, hvis overdragelse eller navneændring ikke accepteres af de samarbejdende ruteflyselskaber, hoteller eller krydstogtselskaber.

Underretning til TUI om en overdragelse skal ske på et varigt medium; dvs. skriftligt eks. via mail. Telefonisk oplysning om en overdragelse er ikke gyldig.

Bemærk endvidere, at der ved en overdragelse kan forekomme en vis ekspeditionstid. Oplysning om navnet på den eller de kunder, til hvem rejsen overdrages, skal foreligge senest 7 dage inden afrejse.

I tilfælde af overdragelse påhviler det overdrageren af rejsen at sikre, at den, til hvem rejsen overdrages, modtager al information, som TUI har meddelt den oprindelige kunde.

TUI kan opkræve et ekspeditionsgebyr for overdragelsen/navneændringen. I tilfælde af flere henvendelser om overdragelse m.v. af samme rejse, beregnes og betales ekspeditionsgebyret pr. person/pr. henvendelse.

Såfremt samarbejdspartnerne – ruteflyselskaberne, hotellerne eller krydstogtselskaberne - tillige kræver et ændringsgebyr, kan TUI udover ekspeditionsgebyret opkræve dette.

TUI skal kunne forelægge overdrageren dokumentation for de omkostninger, der følger af overdragelsen. Disse omkostninger må ikke være urimelige og må ikke overstige TUIs reelle omkostninger.

Overdrageren af pakkerejsen og den, som har fået overdraget pakkerejsen, hæfter begge for betalingen af eventuelle udestående beløb og for eventuelle rimelige og dokumenterbare omkostninger, som følger af overdragelsen.

Forsikringer kan ikke overdrages til andre.

### **C. Afbestillingsforsikring**

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

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

*Med en afbestillingsforsikring får du rejsens fulde beløb tilbage, hvis du eller dine nærmeste bliver syge eller kommer til skade inden afrejse. Forsikringen dækker også, hvis du bliver arbejdsløs, eller skal til reeksamen. **Og med afbestillingsdækningen kan du ændre din charterrejse en gang helt op til 30 dage før afrejse\*.***

***\*Dette gælder kun for pakkerejser med charterfly, og ikke ved pakkerejser med rutefly.***

*Du vil i løbet af bestillingsprocessen blive præsenteret for den afbestillingsforsikring, der passer til din rejse.*

*Læs mere om afbestillingsforsikringen her [www.tui.dk/rejse-med-tui/inden-rejsen/afbestillingsforsikring](http://www.tui.dk/rejse-med-tui/inden-rejsen/afbestillingsforsikring)*

**OBS!! Det er kundens eget ansvar at sikre sig at have modtaget en bekræftelse på afbestillingen af rejsen på e-mail**

### **Pkt. 5 - TUIs pligter og ansvar efter afrejse**

TUI er forpligtet til at gennemføre rejsen i overensstemmelse med udbudsmaterialet, hjemmesiden og rejsedokumentet. TUIs forpligtelse gælder alle ydelser, som indgår i aftalen, også dem som leveres af andre end TUI. Oplysninger i TUIs udbudsmateriale og på hjemmesiden er bindende for TUI. TUI kan dog ændre oplysningerne i udbudsmaterialet og på hjemmesiden, inden rejseaftalen indgås, såfremt kunden inden rejseaftalens indgåelse tydeligt informeres om ændringerne.

Rejsearrangørens informationspligt og dennes ansvar for gennemførelse af rejsen forudsætter, at rejsen er købt direkte hos arrangøren eller hos dennes autoriserede formidlere.

Såfremt der mellem TUI 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 rejsedokumentet eller på anden måde klart kan dokumenteres.

#### **Pkt. 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 TUI er angivet på rejsedokumentet, eller ydelserne er af ringere kvalitet end det aftalte eller tilsikrede.

Uregelmæssigheder, som almindeligvis må betegnes som bagatelagtige, anses dog ikke som mangler. Det bemærkes, at TUI 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, ligesom forhold, som i det væsentlige skyldes den rejsendes egen forsømmelse eller støj fra omgivelser eller andre personer, ikke betragtes som en mangel ved rejsen.

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

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

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 TUI skal kompensere eller er erstatningsansvarlig for. Det gælder, uanset om sundhedsmyndighedernes påbud skyldes de rejsendes eller andres forhold.

Ligeledes er TUI 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.

TUI er dog forpligtet til i denne situation at yde den rejsende den fornødne service og praktiske bistand.

*Har du bestilt en skirejse ved TUI, gør vi opmærksom på, at TUI ikke kan gøres ansvarlig for uudnyttede skiferieaktiviteter herunder eksempelvis uudnyttede liftkort og arrangementer grundet lukkede liftsystemer og skiområde/r eller dele heraf som følge af for lidt eller for meget sne, laviner, lavinefare, blæst, dårlig sigtbarhed og dårligt vejr. TUI yder således **ikke** kompensation i forbindelse med ovenstående forhold, ligesom disse forhold heller ikke giver den rejsende ret til at hæve aftalen om skirejsen. TUI fraråder skiløb uden for afmærkede pister og anbefaler rejsende at tegne en Vintersport rejseforsikring, som kan købes via TUI i forbindelse med bestilling af skirejsen.*

#### **5.1.1. Afhjælpning**

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

Kan den rejsende kræve afhjælpning, og afhjælper TUI ikke manglen inden for en rimelig frist fastsat af den rejsende, kan den rejsende selv afhjælpe manglen og kræve nødvendige udgifter til afhjælpningen refunderet. Den rejsende kan undlade at fastsætte en frist, hvis TUI 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 henfør bare, økonomiske tab.

*I tilfælde af, at der på en pakkerejse med rutefly sker pludselige ændringer i forhold til de planlagte flytider/flyafgange, skal henvendelse i første omgang ske direkte til ruteflyselskabet for instrukser og hjælp med evt. ombooking - og i anden omgang til TUI. I mange tilfælde kontaktes den rejsende direkte af flyselskabet med forslag til alternative flyløsninger. Opstår ændringen kort tid inden afrejse, og er denne af omfattende karakter, forventes det, at den rejsende selv kontakter flyselskabet på stedet for at forsøge at finde en løsning, inden evt. egne beslutninger træffes.*

#### **5.1.2. Alternative rejseydelser**

Kan en væsentlig del af de aftalte rejseydelser ikke leveres, skal TUI uden udgifter for den rejsende tilbyde denne alternative rejseydelser af en så vidt muligt tilsvarende eller højere kvalitet end aftalt, hvis sådanne indgår i rejsearrangørens sortiment.

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.

Kan TUI ikke tilbyde alternative rejseydelser, eller afviser den rejsende de tilbudte rejseydelser grundet for lav kvalitet, kan den rejsende kræve et forholdsmæssigt afslag og efter omstændighederne erstatning for direkte økonomisk tab.

#### **5.1.3. Hæveadgang**

Hvis der foreligger væsentlige mangler, og pakkerejsen omfatter passagerbefordring, har den rejsende ret til, at TUI 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 TUI ikke afhjulpet den inden for en rimelig frist fastsat af den rejsende, kan den rejsende hæve aftalen om pakkerejsen.

Hæver den rejsende aftalen, skal TUI 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 TUI uden unødigt forsinkelse sørger for hjemtransport af den rejsende med et transportmiddel svarende til det aftalte uden omkostninger for den rejsende.

Den rejsende har krav på erstatning fra TUI 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 ekstraordinære omstændigheder.

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

#### **5.1.4. Internationale konventioner**

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

Er ansvaret for en tjenesteyder, der udfører en rejseudrejse, ikke begrænset i internationale konventioner, kan den erstatning, som en rejsearrangør 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 rejsearrangøren 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 rejsedokumentet m.v., skal betragtes som forventede. TUI kan ikke gøres ansvarlig for tab og gener, som skyldes mindre afvigelser i forhold til de oplyste ankomsttider.

### **Pkt. 6 - Luftfartsselskabets ansvar**

#### **6.1. Ved død eller personskade**

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 lemme eller helbred ved en ulykke ombord i eller ved indstigning eller udstigning af et af deres fly.

Luftfartsselskaberne er dog ikke erstatningsansvarlige for beløb, der overstiger 113.000 SDR (Special Drawing Rights), hvis selskabet kan bevise, at skaden ikke skyldes forsætlig eller uagtsom handling eller unladelse fra befordreren eller dennes ansattes eller dennes agents side, eller skaden alene skyldes forsætlig eller uagtsom handling fra tredjemands side. Dog kan selskabet fritages helt eller delvis for erstatningsansvar, såfremt den dræbte eller tilskadedekomne passager forsætligt eller uagtsomt har forårsaget skaden.

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.

#### **6.2. Gods**

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 TUI.

Vi gør opmærksom på, at luftfartsselskabets og dermed TUIs erstatningsansvar for ødelagt/bortkommen bagage er begrænset til 1.131 SDR (Special Drawing Rights). Derfor opfordrer vi til, at der tegnes separat bagageforsikring.

#### **6.3. Forsinkelse**

**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 rejsearrangøren TUI.**

### **Pkt. 7 - Den rejsendes pligter og ansvar**

Den rejsende er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som TUI 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 selv ansvarlig for at følge in-check instruktionerne fra flyselskabet samt overholde den gældende check-in tid for rejsen. TUI kan ikke drages til ansvar for konsekvenserne heraf eller afvisning som følge af for sen check-in.*

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

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

Den rejsende er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum, indrejsetilladelse og eventuelle vaccinationer.

Det påhviler endvidere den rejsende at orientere sig om eventuelle indrejseformaliteter eller sundhedsformaliteter forud for eller under selve rejsen.

Det bemærkes, at information om sundhedsmæssige foranstaltninger og indrejsekrav ikke er en integreret del af pakkerejsen, hvorfor TUI ikke er ansvarlig i tilfælde af, at den rejsende ikke opfylder sådanne krav.

Oplysninger udover hvad der er givet af TUI, fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat og hos Serumintitutttet. Udenlandske statsborgere skal kontakte respektive ambassader samt Serumintitutttet, hvor de kan få oplysninger om, hvilke krav der stilles til deres lands statsborgere. TUI kan ikke stilles til ansvar for omkostninger, som undladelse heraf måtte medføre for den rejsende.

Den rejsende skal selv afholde alle evt. udgifter, som skyldes mangler i ovennævnte formaliteter, eksempelvis hjemtransport som følge af manglende pas m.v., medmindre manglen skyldes dokumenterbar fejlinformation fra TUI.

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.

Selv om den rejsende ikke møder rettidigt op ved **udrejsen**, bevarer den rejsende retten til hjemrejsen, medmindre lokal lovgivning udelukker dette. Den rejsende bør snarest kontakte TUI for at få afklaret, om det pågældende lands regler tillader hjemrejse uden udrejse.

Bemærk dog, at retten til hjemrejse ikke gælder ved rejser med rutefly. Hvis udrejsen ikke bliver benyttet på din ruteflybillet, vil din hjemrejsebillet automatisk blive annulleret i henhold til ruteflyselskabets standardvilkår.

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

*Rejsende på pakkerejse med rutefly bør altid kontrollere flytiderne via flyselskabets officielle hjemmeside. Angiv flyselskabets booking reference (PNR), som du finder øverst i venstre side på dit TUI rejsebevis.*

Hvis den rejsende ønsker at afbryde rejsen før tid og rejse hjem på egen hånd, uden forudgående aftale med TUI herom, og uden at rejsearrangørens 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 i visse tilfælde ikke må være passager i et fly. Det påhviler derfor den rejsende at orientere sig om flyselskabets regler, idet disse har forskellige regler for, hvornår en gravid må flyve og i hvilke tilfælde, der skal medbringes en lægeerklæring.

*Læs mere om de konkrete regler her [www.tui.dk/rejse-med-tui/flyinformation/gravid](http://www.tui.dk/rejse-med-tui/flyinformation/gravid)*

*Den rejsendes eget ansvar strækker sig også til ikke at udsætte sig selv eller andre for urimelig risiko, såsom smitte, samt at overveje og opfylde eventuelle sundhedsmæssige krav inden flyrejsen. Ved flyrejser kan kaptajnen og/eller flyselskabets besætning og/eller lufthavnspersonalet på vegne af kaptajnen eller TUI-personalet afvise passagerer fra at flyve i tilfælde af, at de ikke mener, at de opfylder disse krav. Kaptajnen kan også afsætte personer, som på grund af beruselse eller andre årsager efter kaptajnens skøn er uegnede til at deltage i flyrejsen eller til gene for medpassagerer. Der ydes ikke refusion for eventuelle uudnyttede dele af rejsen, herunder udflugter eller andre arrangementer på bestemmelsesstedet.*

## **Pkt. 8 - Rejsearrangørens bistand**

Er en rejsende i vanskeligheder under rejsen, skal TUI 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 TUI berettiget til at opkræve et rimeligt gebyr for sin bistand. Gebyret må ikke overstige TUIs reelle omkostninger.

*Har du glemt eller mistet noget på rejsemålet i løbet af ferien, samarbejder TUI med Lost & Found International, som tager sig af hittegods i hele verden.*

*Læs mere her: [www.tui.dk/rejse-med-tui/flyinformation/bagage/glemt-paa-rejsemålet](http://www.tui.dk/rejse-med-tui/flyinformation/bagage/glemt-paa-rejsemålet)*

*Skal vi efter hjemkomsten fremskaffe kopi af rejsebevis/billet, tager TUI et gebyr herfor på minimum kr. 250,-, svarende til det merarbejde, dette medfører.*

## **Pkt. 9 – Reklamationer**

Eventuelle reklamationer skal med henblik på eventuel afhjælpning på stedet gøres gældende over for TUI's personale på rejsemålet snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen. På rejsemål uden TUI-personale, kontaktes TUI's digitale guideservice. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet. Dette gælder dog ikke, hvis TUI har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på den rejsendes person.

Ved reklamation over for TUIs personale opfordres den rejsende til at få dokumentation herfor med henblik på eventuel efterfølgende behandling af reklamation. *Den rejsende opfordres endvidere til at gemme alle relevante dokumenter og korrespondance vedr. aftaleindgåelsen, herunder bekræftelsesmailen fra TUI, som blev fremsendt straks efter bestilling af rejsen.*

Reklamationer over fejl eller mangler, som ikke har kunnet rettes på rejsemålet, bør fremsættes skriftligt til TUI snarest muligt og senest 4 uger efter rejsens afslutning men henblik på en hurtig behandling af sagen. *Udfyld venligst reklamationsformularen på [tui.dk](http://tui.dk). Du finder den hurtigst ved at skrive 'reklamation' i søgefeltet øverst til højre på forsiden.*

### *Reklamation fly*

*Ved forsinket, aflyst fly eller denied boarding skal du kontakte flyselskabet direkte. Find kontaktoplysninger til det aktuelle flyselskab på [tui.dk](http://tui.dk).*

*Hvis bagagen kommer på afveje eller beskadiges under flytransporten, skal du hurtigst muligt få lavet en PIR-rapport (Property Irregularity Report) i ankomstlufthavnen. Erstatning for beskadiget eller bortkommen bagage er begrænset.*

Såfremt parterne ikke kan opnå enighed om en pakkerejse, kan sagen indsendes til Pakkerejse-Ankenævnet, Haldor Topsøes Allé 1, st., Bygning 91, 2800 Kongens Lyngby, [info@pakkerejseankenævnet.dk](mailto:info@pakkerejseankenævnet.dk), hvis afgørelse TUI som udgangspunkt er forpligtet til at følge. Er der alene tale om en flybillet, og handler sagen om forsinkelse eller annullering, kan sagen indsendes til Trafikstyrelsen, Carsten Niebuhrs Gade 43, 1577 København V, tlf. 72218800. For øvrige reklamationer i forbindelse med køb af en flybillet, henvises til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41715000.

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 til Pakkerejse-Ankenævnet f.s.v.a. pakkerejser eller til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen f.s.v.a. rene flybillerter eller indkvartering. Onlineplatformens hjemmeside hedder <http://ec.europa.eu/odr>

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

Det påhviler kunderne at gemme alle relevante oplysninger, information og dokumenter i forbindelse med rejsen til brug for en eventuel reklamation over for TUI.

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

## **10 – Personoplysninger**

*Når du bestiller en rejse eller andre ydelser på hjemmesiden og pr. telefon, vil de personoplysninger, som du giver, såsom bl.a. navn, rejsemål, ønskemål om specialkost og særlig information om din helbredstilstand i forbindelse med rejsen, blive behandlet af TUI Danmark A/S og i visse tilfælde af andre selskaber inden for TUI-Group. Dine personoplysninger vil også kunne blive brugt af TUIs samarbejdspartnere inden for rejsebranchen, f.eks. flyselskaber, hoteller, lokale samarbejdspartnere på rejsemålet samt af TUIs betroede leverandører af administrative ydelser samt systemydelser. Afhængigt af hvor dit rejsemål er beliggende, kan dine personoplysninger blive anvendt uden for EU og det Europæiske økonomiske samarbejdsområde (EØS).*

Vi vil også behandle nødvendige personoplysninger, som du oplyser om personer i dit rejseselskab. Hvis du ved bestilling af rejsen giver personoplysninger om andre personer, skal du være sikker på, at disse personer samtykker, og at du har tilladelse til at udlevere oplysningerne. Hvis det er relevant, bør du også sikre dig, at de forstår, hvordan deres personoplysninger bliver brugt af os.

TUI Danmark A/S er personoplysnings-ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi indhenter fra dig. Selskabet TUI Nordic Holding AB har dog et overgribende ansvar for hele den nordiske koncerns virksomhed og dermed en dominerende indflydelse på de nordiske selskaber. TUI Danmark A/S og TUI Nordic Holding AB har derigennem et fælles personoplysningsansvar. TUI Danmark A/S er imidlertid din hovedkontakt, og det er til os, du skal henvende dig med spørgsmål og med hensyn til udøvelse af dine rettigheder.

Vi kan også benytte dine personoplysninger til at give dig forskellige tilbud på produkter og anden markedsføring. Du kan til enhver tid afmelde denne form for markedsføring ved at kontakte os.

TUI behandler alle personoplysninger ifølge gældende lov. Vi værner om din integritet og ønsker at være transparente med, hvordan dine personoplysninger bliver behandlet. Dine personoplysninger tilhører dig. Vi beder dig derfor om at læse hele vores privatlivspolitik, hvor alt information om personoplysningsbehandling og dine rettigheder fremgår: [www.tui.dk/om-tui/databeskyttelse-og-sikkerhed/privatlivspolitik](http://www.tui.dk/om-tui/databeskyttelse-og-sikkerhed/privatlivspolitik)

Du kan også kontakte os via følgende kontaktoplysninger: TUI Danmark, Gl. Kongevej 60, 6. sal, 1850 Frederiksberg C, CVR-nr. 37425311, telefon 70 10 10 50, [dpo@tuinordic.com](mailto:dpo@tuinordic.com). Vær opmærksom på, at vi kun svarer på spørgsmål vedrørende personoplysninger på denne e-mailadresse.