

## **INDHOLD:**

Aftaleindgåelse.....	2
KUNDENS GENERELLE PLIGTER: .....	2
Visum/Pas/Vaccination.....	2
Afbestillingsforsikring .....	2
Fremmøde i lufthavnen.....	2
Genbekræftelse.....	3
Rejser med sammensatte flybilletter .....	3
Delvis brug af billetter.....	3
Tilslutningsrejser.....	3
Manglende betaling .....	3
Overdragelse af rejsen.....	3
Mangler ved rejsen og reklamation .....	3
Afhjælpning .....	4
FLIGHT ONLY .....	4
PAKKEREJSER: .....	4
Hvad er en pakkerejse? .....	4
Lokale skatter/afgifter.....	4
ÆNDRING AF DEN INDGÅEDE AFTALE FOR PAKKEREJSER.....	4
Prisændringer .....	4
Ændringer af pakkerejsen efter aftalens indgåelse.....	5
Afbestilling/annullering .....	5
Afbestilling af pakkerejsen – generelle bestemmelser.....	5
BEGRÆNSNINGER I JYSK REJSEBUREAUS ERSTATNINGS- ANSVAR I TILFÆLDE AF DØD/TILSKADEKOMST/FORSINKET, BORTKOMMET ELLER ØDELAGT BAGAGE:.....	6
REKLAMATION EFTER HJEMKOMST:.....	7
Klageadgang, pakkerejser .....	7
Klageadgang, flight only .....	7
Værneting .....	7

### **Aftaleindgåelse**

Aftalen regnes som indgået ved betaling af rejsen eller depositum.

### **KUNDENS GENERELLE PLIGTER:**

Rejsedokumenter og anden korrespondance sendes til den mail-/postadresse, du har oplyst til Jysk Rejsebureau. Du er som kunde forpligtet til at opgive de kontaktoplysninger, der er nødvendige, for at vi kan kontakte dig både før og under rejsen. Husk i den forbindelse altid at tjekke dit spamfilter.

Når du modtager din rejseplan og dit tilbud, skal du kontrollere begge dele grundigt for at sikre, at de er korrekte og i overensstemmelse med det, du har bestilt. Navne skal være identiske med navne i det/de pas, der bruges på rejsen. Du skal henvende dig til Jysk Rejsebureau med det samme, hvis oplysningerne ikke er i overensstemmelse med det aftalte. Er der en fejl i det fremsendte, vil vi forsøge at rette denne, men du skal selv afholde udgifterne, hvis fejlen skyldes, at du har opgivet forkerte oplysninger. Hvis ikke det er muligt at ændre fejlen, kan Jysk Rejsebureau ikke holdes ansvarlig. Du skal desuden sikre dig, at særlige ønsker fremgår af dine rejsepapirer eller på anden måde er dokumenteret. I modsat fald kan du ikke senere påberåbe dig sådanne særaftaler. Du skal være opmærksom på, at de oplysninger, der står i dit tilbud samt i din rejseplan, er de gældende, hvis der er afvigelser i forhold til Jysk Rejsebureaus generelle betingelser.

### **Visum/Pas/Vaccination**

Du skal sørge for at have et gyldigt pas med minimum 6 måneders gyldighed efter endt rejse og andre dokumenter, der er nødvendige for rejsens gennemførelse, herunder visa og dokumentation for anbefalede vaccinationer. Du skal ved indgåelse af aftalen oplyse din nationalitet af hensyn til Jysk Rejsebureaus oplysningspligt i forbindelse med visum. Det er din egen pligt at sørge for visum og transitvisum (kan være nødvendigt i de tilfælde, hvor der er mellemlandinger undervejs). Vær opmærksom på, at der kan være særlige restriktioner ved indrejse på enkeltbilletter - dette kan du undersøge via de respektive landes repræsentationer, som du kan finde på [www.um.dk](http://www.um.dk). Her finder du også visumregler for de enkelte lande. Ved rejser for mindreårige uden forældre/værge anbefaler vi, at du finder nærmere information her.

Har du indenfor de seneste 6 måneder besøgt et land med gul feber, skal du undersøge, om der til dit rejsemål er særlige indrejsekrav ift. dokumentation af gul feber vaccination.

Tjek vaccinationsanbefalinger på [www.sikkerrejse.dk](http://www.sikkerrejse.dk) eller [www.ssi.dk/Vaccination](http://www.ssi.dk/Vaccination).

### **Afbestillingsforsikring**

Vi anbefaler kraftigt, at du tegner en afbestillingsforsikring. Forsikringen skal tegnes senest ved betaling af rejsen/depositum.

### **Fremmøde i lufthavnen**

Vi anbefaler, at du møder op i lufthavnen to timer før afgang (ved rejser til/fra USA tre timer før afgang). Det gælder også, selvom du har foretaget online-checkin. Du skal holde dig orienteret om rejsetidspunkter og eventuelle ændringer af disse (på både ud- og hjemrejse). Det kan du gøre via flyselskaberne eller via [www.tripcase.com](http://www.tripcase.com). Når du møder op i lufthavnen, skal du ligeledes holde dig løbende opdateret om afgangssted og -tid, fx ved at du straks efter ankomst til en lufthavn konsulterer oversigtsskærmene. Kontakt lufthavnspersonalet, hvis du er i tvivl om, hvilke terminaler eller gates flyet afgår fra – der er ofte ændringer. Husk, at du skal gøre opmærksom på dig selv i checkin-køen, hvis du kan forudse, at du ikke kan nå at have afsluttet checkin i tide.

### **Genbekræftelse**

Flertallet af luftfartsselskaberne stiller i dag ikke krav til genbekræftelse før afrejse. Det er dog fortsat dit ansvar at holde dig ajour med afgangstider og eventuelle ændringer af disse. Dette kan gøres via luftfartsselskabets hjemmeside eller via [www.tripcase.com](http://www.tripcase.com). Til sidstnævnte skal du bruge din bookingreference - som består af 6 bogstaver og som fremgår af din elektroniske flybillet - samt din mailadresse. Hoteller og vore lokale samarbejdspartnere vil ofte være behjælpelig hermed.

### **Rejser med sammensatte flybilletter**

Du kan som kunde hos Jysk Rejsebureau købe en rejse, der er sammensat af flybilletter fra flere forskellige flyselskaber. Udfordringen i dette er, at flyselskaberne kun er forpligtet til at afhjælpe en forsinkelse eller aflysning, hvis hele billetten er solgt samlet, og hele rejseruten er udstedt på én flybillet. Det vil sige, at du ved køb af sådanne billetter selv påtager dig en risiko i tilfælde af forsinkelser og aflysninger. Vi anbefaler derfor kraftigt at tegne en rejseforsikring, der dækker forsinket fremmøde. Det vil af tilbuddet fremgå, om rejsen er sammensat af forskellige billetter.

### **Delvis brug af billetter**

Afgangene på flybilletten skal benyttes i kronologisk rækkefølge. Benyttes en enkelt afgang ikke, vil alle efterfølgende afgange blive annulleret af flyselskabet på baggrund af manglende fremmøde ved den ubenyttede afgang. For eksempel kan du ikke kun benytte dig af din hjemrejse.

Jysk Rejsebureau har intet ansvar for eventuelle tab, herunder omkostninger til nye billetter, som en ikke korrekt benyttelse af flybilletter medfører. Udebliver du fra din flyafgang eller dele af din rejse, godtgøres der intet som følge heraf. Delvist brugte billetter og andre ydelser refunderes ikke.

### **Tilslutningsrejser**

Jysk Rejsebureau er kun ansvarlig for tilslutningsrejser, der er bestilt og betalt via os som en del af rejsen. Ved en tilslutningsrejse forstås en transport til/fra det sted, hvor din rejse henholdsvis påbegyndes og afsluttes.

### **Manglende betaling**

Hvis ikke du betaler rejsens fulde pris ved aftalens indgåelse, skal du indbetale restbeløbet på det tidspunkt, der er angivet i tilbuddet. Hvis beløbet ikke er Jysk Rejsebureau i hænde på forfaldstidspunktet, har Jysk Rejsebureau ret til at annullere aftalen. Indbetalt depositum samt delbetalinger refunderes ikke.

### **Overdragelse af rejsen**

Jysk Rejsebureaus rejser kan ikke overdrages, da vi er underlagt vore underleverandørers restriktive regler. Det betyder blandt andet, at du ikke kan ændre navn på dine flybilletter. Hvis overdragelse har betydning for din rejse, skal du specifikt gøre opmærksom på dette ved bestilling af rejsen.

### **Mangler ved rejsen og reklamation**

Konstaterer du mangler før eller under rejsen, skal du straks klage til den underleverandør, der er oplyst på voucheren. Hvis ikke problemet bliver løst til din fulde tilfredshed, skal du kontakte Jysk Rejsebureau med det samme, så vi får mulighed for at afhjælpe manglen. Jysk Rejsebureaus nødtelefon uden for almindelig åbningstid har telefonnummer (+45) 70 20 64 88. Telefonen er bemandet af Jysk Rejsebureaus dansktalende personale. Undlader du at klage på behørig vis som beskrevet ovenfor, mister du retten til efterfølgende at kræve kompensation eller erstatning.

Husk det er din pligt, at du inden afrejse har læst dine rejsedokumenter grundigt igennem, så eventuelle fejl kan rettes inden afrejse.

### **Afhjælpning**

Tilbyder Jysk Rejsebureau eller vores underleverandør at afhjælpe manglen på tilfredsstillende vis, kan du ikke kræve afslag eller hæve aftalen, hvis afhjælpningen sker i rimelig tid, er uden omkostninger for dig og samtidig ikke er en væsentlig ulempe for dig.

### **FLIGHT ONLY**

Når du køber en flybillet alene, er du ikke dækket af lov om pakkerejser. Du skal derfor nærlæse dit tilbud og andre medfølgende papirer, da det er disse, der bestemmer indholdet af din aftale. Ved bestilling af flybilletter er prisen oplyst på dit tilbud. Denne pris er en såkaldt dags dato-pris, og den anførte pris er derfor et tilbud, som skal accepteres ved betaling samme dag, som reservationen foretages. Betales billetten ikke samme dag, gælder den fortsat som en uforpligtende reservation, men skal prissættes på ny ved betaling, og prisen kan være ændret væsentligt i denne periode.

**Bemærk** at Jysk Rejsebureau sælger billetterne på flyselskabets vegne og er derfor ikke din aftalepart, men kun formidler. Det er derimod flyselskabet, som er din aftalepart, og som leverer rejsen. Flyselskabet er ansvarlig for aftalens opfyldelse. Det betyder, at alle krav og reklamationer vedrørende din rejse skal rettes mod flyselskabet, fx som følge af forsinkelser, aflysninger, konkurs, bagage mv. I det tilfælde dit flyselskab går konkurs (og du har en billet t/r til Danmark) betyder ovenstående, at du kan rette dit krav mod rejsegarantifonden, som skal sørge for, at du kommer hjem fra en allerede påbegyndt rejse. Såfremt der er midler tilbage i puljen, vil du kunne få refusion af en billet du ikke kan benytte på grund af konkursen (der er dog en vis selvrisiko).

### **PAKKEREJSER:**

#### **Hvad er en pakkerejse?**

Ved pakkerejse forstås en samlet rejse bestående af flyrejse samt tilhørende arrangementer som for eksempel indkvartering på hotel, billeje af en vis varighed, deltagelse i ture, krydstogter og lignende.

Forsikringer er ikke at betragte som et tilhørende arrangement.

Programmets indhold er en del af aftalen - du finder Jysk Rejsebureaus programmer på vores hjemmeside eller i det materiale, rejsen er bestilt ud fra.

#### **Lokale skatter/afgifter**

På rejsemålene kan der forekomme opkrævning af lokale gebyrer, entreer og afgifter, som det ikke er muligt at opkræve ved aftalens indgåelse, da disse betalinger relaterer sig direkte til lokale regler eller til forbrug af ekstra ydelser, ud over hvad der fremgår af aftalen.

### **ÆNDRING AF DEN INDGÅEDE AFTALE FOR PAKKEREJSER**

#### **Prisændringer**

Jysk Rejsebureau kan efter aftalens indgåelse foretage ændringer i den aftalte pris for pakkerejser, hvis der sker ændringer i:

- Transportomkostninger, herunder brændstofpriser.
- Skatter og afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser, såsom lufthavns-, havne-, landings- eller startafgifter.

Beregningen af disse ændringer foretages efter nedenstående formler/regneeksempler:

<b>A.</b> Aftalt pris fx kr. 100,00	Stigning/fald i brændstof, fx kr. 25,00	Aftalt pris + stigningen i brændstof kr. 100,00 + 25,00 kr. 125,00
<b>B.</b> Skatter og afgifter indeholdt i den aftalte pris fx kr. 100,00	Nye skatter og afgifter, fx stigning på kr. 100,00	Skatter + stigning kr. 100,00 + 100,00 kr. 200,00

Meddelelse om forhøjelse af prisen skal oplyses snarest muligt efter, at forhøjelsen er besluttet og senest 20 dage før afrejsen.

### **Ændringer af pakkerejsen efter aftalens indgåelse**

Flybilletter, der indgår i pakkerejser, kan ikke ændres, når de er bestilt og betalt (ikke-refunderbare billetter). Den del af pakkerejsens pris, som flybilletten udgør, vil derfor gå tabt, hvis du ønsker at ændre en pakkerejse efter betaling. Hvis Jysk Rejsebureau må aflyse rejsen, eller hvis rejsen ikke kan gennemføres som aftalt, informerer vi om dette hurtigst muligt. Informationspligten gælder dog ikke for ændringer eller uregelmæssigheder, som må anses for bagateller. Hvis ændringen medfører, at rejsens økonomiske værdi bliver ringere, har du ret til at modtage nedslag i prisen.

Er de ændringer, som Jysk Rejsebureau foretager i aftalen, væsentlige, eller aflyses rejsen, uden at dette skyldes dine egne forhold, kan du hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er indbetalt. Du kan også vælge at deltage i en anden pakkerejse efter eget valg, forudsat at

Jysk Rejsebureau uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab kan tilbyde dette.

Du skal underrette Jysk Rejsebureau om dit valg i rimelig tid, efter du har modtaget meddelelse om ændringen. Vælger du at deltage i en pakkerejse af højere værdi, skal du betale prisforskellen.

### **Kundens ændringer af pakkerejsen efter aftalens indgåelse**

Ønsker du at foretage ændringer i pakkerejsen, skal du kontakte Jysk Rejsebureau hurtigst muligt. Hvis det efter vores underleverandørers regler er muligt at ændre pakkerejsen, skal du selv afholde de ekstraudgifter, som ændringerne medfører. Hvis en ændring jævnfør reglerne ikke er mulig, og du fortsat gerne vil ændre din rejse, betragtes dette som en afbestilling af pakkerejsen på de aftalte afbestillingsvilkår og en ny bestilling.

### **Afbestilling/annullering**

For køb af pakkerejser gælder der ingen fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven §2

### **Afbestilling af pakkerejsen – generelle bestemmelser**

Indtil flybilletten er betalt, kan den afbestilles, medmindre andet fremgår af tilbuddet.

Efter betaling kan flybilletten ikke refunderes. For pakkerejser samt rejser hvor billeje, hotelophold eller tur er arrangeret gennem Jysk Rejsebureau og som er accepteret ved hel eller delvis betaling, skal der betales gebyr ved annullering og ændring. Gebyrets størrelse afhænger af de regler der er fastsat af vores underleverandører samt Jysk Rejsebureaus gebyr.

Ved afbestilling mere end 60 dage før afrejse mistes den delbetaling der er foretaget ved reservation dog minimum kr. 1500,00 per person.

Ved afbestilling mellem 60 og 30 dage før afrejse mistes minimum 50 % af rejsens pris.

Ved afbestilling mindre end 30 dage før afrejse mistes hele rejsens pris.

Vi gør opmærksom på, at en del af de produkter vi sælger er underlagt meget restriktive regler fra vores underleverandører og vil derfor ikke kunne refunderes, ændres eller overdrages efter reservation. Dette vil tydeligt fremgå af din bestilling. Når din rejse er påbegyndt vil de produkter og flybilletter der er indeholdt i din rejse ikke kunne refunderes. Jysk Rejsebureau anbefaler derfor altid, at du tegner en afbestillingsforsikring. Se [www.jysk-rejsebureau.dk/rejseforsikring](http://www.jysk-rejsebureau.dk/rejseforsikring). Du kan vederlagsfrit afbestille en pakkerejse, hvis der inden for 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige, smitsomme sygdomme eller

andre tilsvarende alvorlige begivenheder på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette. Vurderingen af, om en begivenhed kvalificerer til ansvarsfri afbestilling, vil blive foretaget med hensynstagen til officielle objektive udmeldinger fra f.eks. Udenrigsministeriet. Den ansvarsfrie afbestillingsret gælder ikke, hvis du ved aftalens indgåelse kendte den pågældende begivenhed, eller begivenheden var almindelig kendt. Kan du ikke kræve ansvarsfri afbestilling, og afbestiller du alligevel, træder Jysk Rejsebureaus almindelige afbestillingsregler som anført i kraft, hvilket betyder, at der som oftest ikke er noget at refundere.

Du har alene ret til at afbestille den del af en pakkerejse, der går til det frarådede område. Såfremt denne del af rejsen udgør en væsentlig del af pakkerejsen, har du dog ret til helt at afbestille rejsen.

### **BEGRÆNSNINGER I JYSK REJSEBUREAUS ERSTATNINGS- ANSVAR I TILFÆLDE AF DØD/TILSKADEKOMST/FORSINKET, BORTKOMMET ELLER ØDELAGT BAGAGE:**

Ethvert erstatningsansvar, som Jysk Rejsebureau måtte blive mødt med som følge af en skade eller mangel, følger de til enhver tid gældende beløbsgrænser, der fremgår af Warszawa- og Montrealkonventionerne (for luftfart) og Athenkonventionen (for transport ad sø- og vandveje). Jysk Rejsebureaus ansvar kan derfor ikke overstige det, som gælder for de tjenesteydere og underleverandører, der har det direkte ansvar for den mangelfulde eller ansvarspådragende delleverance af pakkerejsen.

Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter Warszawa- og Montrealkonventionerne er sat til:  
Passagerers død eller tilskadekomst: 113.100 SDR, såfremt luftfartsselskabet kan godtgøre, at det ikke har handlet uagtsomt eller optrådt ukorrekt, eller såfremt hændelsen skyldes tredjemands uagtsomme eller ukorrekte opførsel. Ubegrænset, hvis ovenstående ikke kan godtgøres.

Skader, der skyldes forsinkelse af persontransport: 4.694 SDR.

Ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage: 1.131 SDR.

SDR-kursen (XDR) kan altid ses på [www.nationalbanken.dk](http://www.nationalbanken.dk) – kursen er per 01. september 2014 8,55

Flyselskaberne har det direkte ansvar for transportens korrekte gennemførelse efter Warszawa- og Montrealkonventionerne, EU-forordning 889/2002 samt luftfartsloven.

Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter Athenkonventionen er sat til:

Passagerers død eller tilskadekomst: mellem 250.000 SDR og 400.000 SDR alt efter tilskadekomstens årsag samt transportørens udviste skyld.

Ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af håndbagage: 2.250 SDR, såfremt skaden eller tabet skyldes fejl eller forsømmelighed fra transportørens side. Ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af køretøjer, herunder bagage i eller på køretøjet: 12.700 SDR, medmindre transportøren kan bevise, at det skete uden fejl eller forsømmelighed fra hans side.

Ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af anden bagage end håndbagage og køretøjer: 3.375 SDR.

I forbindelse med transport af køretøjer eller anden bagage end køretøjer og håndbagage kan transportøren på forhånd betinge sig en selvrisiko for alle skader på disse genstande – maksimalt 330 SDR henholdsvis 149 SDR, som fratrækkes skadesudbetalingen

Såkaldte "værdigenstande" erstattes ikke. I tvivlstilfælde henvises du til at tage kontakt til transportøren for at få den nærmere definition på disse.

Ovenstående medfører, at du ved forsinkelse eller bortkomst (midlertidig eller permanent) af bagage skal reklamere til og kan rette dine krav mod det kontraherende eller transporterende flyselskab. Husk, at du i lufthavnen skal have udarbejdet en såkaldt PIR-rapport.

Kravene skal rettes, så snart du opdager din bagage er forsinket eller bortkommet. Det gælder også for tab eller skader på personer, bagage eller gods, som måtte fremkomme grundet transporten eller mangel på korrekt gennemførelse.

Bemærk, at flyselskaber ofte har indbyrdes aftaler, hvor de varetager hinandens flyvninger. For at du skal have en gennemskuelig klageadgang, har du altid ret til selv at vælge, om kravet skal rettes mod det flyselskab, der står på rejsedokumenterne (det kontraherende), eller det flyselskab, som har forestået selve transporten (det transporterende) iflg. Warszawa- og/eller Montrealkonventionen.

Foregår din transport med andet transportmiddel end fly, skal reklamationer og krav rettes til den/de transportører, der til transportens gennemførelse har fået overdraget din bagage og/eller gods på tidspunktet for den pågældende transports påbegyndelse.

### **REKLAMATION EFTER HJEMKOMST:**

Krav om erstatning, afslag i rejsens pris (kompensation) eller ulempegodtgørelse som følge af mangler, der er blevet reklameret korrekt over, og som ikke er blevet afhjulpnet af rejsebureauet, skal i rimelig tid efter rejsens afslutning fremsættes over for Jysk Rejsebureau. Hvis du fremsætter krav som følge af mangelfuldt landarrangement senere end en måned fra det tidspunkt, hvor du blev bekendt med den pågældende mangel, har du mistet retten til at påberåbe dig den pågældende mangel.

#### **Klageadgang, pakkerejser**

Hvis ikke der kan opnås enighed om et erstatningskrav og/eller -beløb ved klage til Jysk Rejsebureau, kan du indbringe klagen for Pakkerejse-Ankenævnet, Røjelskær 11, 2840 Holte, tlf. 45461100. Se mere på [www.pakkerejseankenævnet.dk](http://www.pakkerejseankenævnet.dk).

#### **Klageadgang, flight only**

Ønsker du at klage over mangler ved din flyrejse, skal du kontakte enten Forbrugerklagenævnet [www.kfst.dk/forbrugerforhold/klageforhold/forbrugerklagenævnet](http://www.kfst.dk/forbrugerforhold/klageforhold/forbrugerklagenævnet) eller Trafikstyrelsen <http://www.trafikstyrelsen.dk/DA/Luftfart/Flypassager/Flypassagerrettigheder.aspx>. Sidstnævnte tager sig af klager i henhold til EU-forordning 261/2004, der fastslår, at flypassagerer har visse rettigheder ved boardingafvisning, aflysning og lange forsinkelser.

#### **Værneting**

Alle tvister vedrørende rejsen afgøres efter dansk ret og anlægges ved byretten.

**GENERELLE BETINGELSER  
FOR JYSK REJSEBUREAU:**



**AALBORG**

Vesterbro 71  
9000 Aalborg  
Tlf.: 70 20 19 15  
[aalborg@jr.dk](mailto:aalborg@jr.dk)

**HERNING**

Mediehuset, Østergade 21  
7400 Herning  
Tlf.: 70 20 19 15  
[herning@jr.dk](mailto:herning@jr.dk)

**KØBENHAVN**

Knabrostræde 4, st.  
1210 København K  
Tlf.: 70 20 19 15  
[kbh@jr.dk](mailto:kbh@jr.dk)

**AARHUS**

Skt. Olufs Gade 2-4  
8000 Århus C  
Tlf.: 70 20 19 15  
[aarhus@jr.dk](mailto:aarhus@jr.dk)

**GRUPPEREJSER**

Skt. Olufs Gade 2-4  
8000 Århus C  
Tlf.: 70 20 19 15  
[grupper@jr.dk](mailto:grupper@jr.dk)

**JYSK REJSEBUREAU A/S**

CVR nr. 11 15 33 80  
Rejsegarantifonden nr. 150  
Tlf.: 70 20 19 15  
[www.jr.dk](http://www.jr.dk)