

INDHOLD:

Aftaleindgåelse.....	2
Kundens forpligtelser.....	2
Visum/Pas/Vaccination.....	2
Rejsende, der er bevægelseshæmmede.....	2
Afbestillings- og rejseforsikring.....	3
Fremmøde i lufthavnen.....	3
Genbekræftelse af flybilletter.....	3
Rejser med sammensatte flybilletter.....	3
Tilslutningsrejser.....	4
Ordensbestemmelser.....	4
Manglende betaling.....	4
Overdragelse af rejsen.....	4
Lokale skatter/afgifter.....	4
ÆNDRING AF DEN INDGÅEDE AFTALE FOR PAKKEREJSER.....	4
Prisændringer.....	4
Ændringer af pakkerejsen efter aftalens indgåelse	5
Kundens ændringer af pakkerejsen EFTER aftalens indgåelse.....	5
Fortrydelsesret	5
Afbestilling af pakkerejsen – generelle bestemmelser.....	5
Mangler ved rejsen og reklamation.....	6
Refundering af rejser betalt med gavekort.....	6
Afhjælpning.....	6
BEGRÆNSNINGER I JYSK REJSEBUREAUS ERSTATNINGSANSVAR I TILFÆLDE AF DØD/TILSKADEKOMST/FORSINKET, BORTKOMMEN ELLER ØDELAGT BAGAGE:.....	7
FLIGHT ONLY.....	8
REKLAMATION EFTER HJEMKOMST.....	8
Modregning ved udbetaling af erstatning og/eller kompensation.....	8
Klageadgang.....	8
Klageadgang, pakkerejser	9
Klageadgang, flight only.....	9
Værneting	9
Garanti i Rejsegarantifonden.....	9

Betingelserne her regulerer aftaleforholdet mellem dig som rejsende og Jysk Rejsebureau i henhold til almindelig lovgivning samt pakkerejseloven (Lov nr. 1666 af 26/12/2017)

Aftaleindgåelse

Aftalen regnes som indgået ved indbetaling af 1. rate af det fulde beløb eller betaling af rejsens fulde pris.

Kundens forpligtelser

Rejsedokumenter og anden korrespondance sendes til den mail-/postadresse, du har oplyst til Jysk Rejsebureau i forbindelse med at aftalen blev indgået. 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 rejseforslag, skal du straks kontrollere begge dele grundigt for at sikre, at alle oplysninger 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. Udover det gebyr flyselskabet opkræver er vores navneændringsgebyr kr. 550,- per person. 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 sær aftaler. 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, således at vi kan yde den korrekte rådgivning og vejledning, herunder henvise til de relevante myndigheder.

Det er din egen pligt at sørge for visum og transitvisum (kan være nødvendigt i de tilfælde, hvor der er mellemlandinger undervejs). Du skal være opmærksom på, at der kan være forskellig behandlingstid afhængig af det land du søger visum til, vi anbefaler derfor du i god tid undersøger dette, især hvis du på din rejse besøger flere forskellige lande. 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. Her finder du også visumregler for de enkelte lande. Ved rejser for mindreårige uden forældre/værge anbefaler vi, at du finder nærmere information [her](#). Du skal ligeledes være særligt opmærksom på regler om rejser med særbørn med delt forældremyndighed, hvor kun den ene forældre deltager på rejsen.

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 <http://www.sikkerrejse.dk> eller www.ssi.dk/vaccinationer/rejsevaccination.

Rejsende, der er bevægelseshæmmede

Det er vigtigt, at du forud for bestilling af din rejse giver Jysk Rejsebureau alle nødvendige og relevante oplysninger om dine særlige behov, således at vi kan vejlede om din rejse og om hele eller dele af denne vil være egnet for dig.

Afbestillings og rejseforsikring

Vi anbefaler kraftigt, at du tegner en afbestillingsforsikring. Afbestillingsforsikringen skal tegnes senest ved betaling af rejsen eller ved 1. ratebetaling, såfremt betaling er opdelt i flere rater. Ligeledes er det vigtigt du har en rejseforsikring, der under din rejse dækker udgifter f.eks. til hjemtransport, sygdom og ulykke.

Jysk Rejsebureau formidler salg af disse forsikringer og modtager provision af forsikringsselskabet. Du kan altid få størrelsen af denne oplyst ved at kontakte os.

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 altid dobbelttjekke check in tider på lufthavnens hjemmeside. Du skal holde dig orienteret om rejsetidspunkter og eventuelle ændringer af disse (på både ud- og hjemrejse). Det kan du gøre via flyselskabernes hjemmeside eller via <https://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.

I de tilfælde, hvor du ikke kan nå rettidigt frem til den bestilte rejseudrejse, skal du rette henvendelse til den leverandør, der står for dit arrangement (se kontaktdata på voucher) og oplyse om det senere fremmøde. Kan du ikke få fat i dem eller finde en tilfredsstillende løsning, skal du kontakte Jysk Rejsebureau med det samme, i modsat fald kan du risikere at din reservation bliver annulleret og således hverken kan benyttes eller refunderes.

Dine flybilletter skal benyttes i den korrekte rækkefølge. Såfremt du ikke gør dette vil luftfartselskabet annullere de resterende flystrækninger. Du kan derfor aldrig kun anvende enkelte strækninger af en flyrejse (fx hjemrejsen alene).

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.

Genbekræftelse af flybilletter

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 <https://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 kan 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 dit tilbud fremgå, om rejsen er sammensat af forskellige billetter.

Tilslutningsrejser

Jysk Rejsebureau er kun ansvarlig for gennemførelse af eller forsinkelser i forhold til tilslutningsrejser, der er bestilt og betalt via os som en del af rejsen. Ved en tilslutningsrejse forstås en transport til/fra den lufthavn, hvor din rejse henholdsvis påbegyndes og afsluttes.

Ordensbestemmelser

Du skal som rejsende rette dig efter de ordensbestemmelser, der gælder for vores underleverandører, som f.eks. hoteller, lufthavnen og transportmidler.

Du skal optræde således, at dine medrejsende ikke føler sig generet. I grove eller gentagne tilfælde kan upassende opførsel føre til, at du bortvises fra videre deltagelse i rejsen. Du vil i disse tilfælde selv være ansvarlig for egen hjemtransport og udgifter som følge heraf. I tilfælde af bortvisning er du ikke berettiget til nogen form for tilbagebetaling af rejsens pris eller dele heraf.

Jysk Rejsebureau er ikke ansvarlig overfor offentlig myndighedsudøvelse, herunder men ikke begrænset til politiets indgreb/handling overfor dig som rejsende i forbindelse med upassende adfærd. Du vil i sådanne situationer selv være ansvarlig for de udgifter, du påføres og vil ej heller kunne gøre krav gældende overfor Jysk Rejsebureau eller være berettiget til tilbagebetaling af rejsens pris eller dele heraf.

Manglende betaling

Hvis ikke du betaler rejsens fulde pris ved aftalens indgåelse, skal du indbetale restbeløbet på det tidspunkt, der er angivet i tilbuddet, dog senest 100 dage før din afrejse. Hvis beløbet ikke er Jysk Rejsebureau i hænde på forfaldstidspunktet, har Jysk Rejsebureau ret til at annullere aftalen. Indbetalte delbetalinger refunderes ikke.

Overdragelse af rejsen

Jysk Rejsebureaus rejser kan ikke overdrages, da vi er underlagt vore underleverandørers restriktive regler. Dette 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.

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. Disse beløb afregnes derfor lokalt.

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:

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

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 du ønsker at ændre i antal deltagere, rejsedatoer eller værelsesfordeling vil dette påvirke prisen for din rejse og ekstraomkostninger forbundet med sådanne ændringer skal betales inden afrejse på dato fastsat af Jysk Rejsebureau. 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 inden for den fastsatte frist underrette Jysk Rejsebureau om dit valg, efter du har modtaget meddelelse om ændringen. Giver du ikke besked inden for fristen anses det som en accept af ændringerne.

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. Jysk Rejsebureau er ikke forpligtet til at foretage ændringer i din rejse.

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.

Fortrydelsesret

For køb af pakkerejser gælder der ingen fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven § 18.

Afbestilling af pakkerejsen – generelle bestemmelser

Din rejse kan afbestilles efter en individuel beregning af afbestillingsgebyret. Dette betyder, at afbestillingsgebyret svarer til pakkerejsens pris fratrukket vores sparede omkostninger på den konkrete rejse på det konkrete afbestillingstidspunkt. Har du valgt at betale din rejse i rater må du forvente at hele den første indbetaling går tabt.

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 plus, der også dækker dig under din rejse såfremt du får brug for at afbestille produkter undervejs som følge af b.la. sygdom.

Du kan vederlagsfrit afbestille en pakkerejse inden pakkerejsens begyndelse, hvis der på rejsedestinationen eller i umiddelbar nærhed heraf indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder som væsentligt berører levering af pakkerejsen. Vurderingen af, om en begivenhed kvalificerer til ansvarsfri afbestilling, vil blive foretaget med hensynstagen til officielle objektive udmeldinger

fra f.eks. Udenrigsministeriet eller lignende danske myndigheder. Du har i tilfælde af gebyrfri afbestilling ret til fuld refundering af rejsens pris men ikke yderligere kompensation.

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 jf. ovenstående eller som anført i dit tilbud i kraft. Dette betyder, at der som oftest ikke er noget at refundere.

For rundrejser gælder, at du alene har 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. Jysk Rejsebureau kan opsige aftalen hvis gennemførslen er betinget af et minimumsantal rejsende. Dette vil tydeligt fremgå af din aftale og udbudsmaterialet.

Der vil stå minimum antal deltagere samt hvornår dette antal senest skal være opfyldt. Underretning om opsigelse skal senest gives efter disse frister:

20 dage før rejsens begyndelse, hvis varighed er over 6 dage

7 dage før rejsens begyndelse, hvis varighed er mellem 2 og 6 dage

48 timer før rejsens begyndelse hvis varighed er under 2 dage.

Jysk Rejsebureau kan desuden ansvarsfrit opsige aftalen om en pakkerejse, hvis Jysk Rejsebureau er forhindret i at opfylde aftalen på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder. Jysk Rejsebureau skal underrette om dette uden unødigt forsinkelse og inden rejsens begyndelse. Du har i disse opsigelsessituationer ret til at få det indbetalte beløb refunderet men ikke krav på yderligere erstatning.

Mangler ved rejsen og reklamation

Konstaterer du mangler efter din rejses begyndelse, skal du straks efter konstateringen 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 bemannet af Jysk Rejsebureaus dansktalende personale. Undlader du at klage på behørig vis som beskrevet ovenfor, vil dette have konsekvenser for din ret til efterfølgende at påberåbe dig manglen og for din ret til at opnå kompensation.

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

Refundering af rejser betalt med gavekort

Annuleres en rejse som er betalt med gavekort, vil tilbagebetaling ske i form af udstedelse af et nyt gavekort. Såfremt der er betalt delvist kontant og delvist med gavekort, vil det refunderbare beløb blive delt efter samme forholdstal, på hhv. gavekort og overførsel til kreditkort eller konto. Det nye gavekort som udstedes vil have en gyldighed på 3 år og kan ikke ombyttes til kontanter.

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.

BEGRÆNSNINGER I JYSK REJSEBUREAUS ERSTATNINGSANSVAR 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 – kursen er per juni 2018 9,00.

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.

Såkalte "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.

Hvis ansvaret for transportøren ikke er begrænset i anden EU lovgivning eller internationale konventioner, begrænser Jysk Rejsebureau sit ansvar til tre gange pakkerejsens samlede pris.

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).

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 Jysk Rejsebureau, skal i rimelig tid efter rejsens afslutning fremsættes over for Jysk Rejsebureau. Hvis du fremsætter krav som følge af mangelfuldt landarrangement senere end to måneder fra det tidspunkt, hvor du blev bekendt med den pågældende mangel, har du mistet retten til at påberåbe dig den pågældende mangel. Du kan klage til kundeservice@jr.dk.

Modregning ved udbetaling af erstatning og/eller kompensation:

Du skal, når du fremsender din reklamation til os oplyse om du har søgt erstatning eller kompensation fra luftfartsselskabet på grundlag af EU forordning om passagerrettigheder og erstatningsansvar ved passagertransport og efter de internationale konventioner, der regulerer dette forhold.

Såfremt du har modtaget erstatning og/eller kompensation fra luftfartsselskabet, har Jysk Rejsebureau ret til at modregne erstatning og/eller kompensation efter lov om pakkerejser i den erstatning og/eller kompensation, som du har modtaget fra dem.

Klageadgang

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte kundeservice@jr.dk. Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du sende en klage til Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg via Klageportalen for Nævnenes Hus.

For at kunne klage, skal varen eller ydelsen, som du vil klage over, have kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. For klager over tøj og sko skal prisen dog have været mindst 720 kr. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

Når du handler på en e-mærket webshop, kan du gratis få behandlet din sag - uanset beløbets størrelse. Læs mere [her](#).

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens klageportal her - <http://ec.europa.eu/odr/>.

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.

Klager til Pakkerejse-Ankenævnet kan også indgives via den europæiske platform for online tvistløsning på <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Jysk Rejsebureaus e-mail adresse er til brug herfor kundeservice@jr.dk.

Klageadgang, flight only

Ønsker du at klage over mangler ved din flyrejse, skal du kontakte enten [Forbrugerklagenævnet](#) eller [Trafikstyrelsen](#). 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 og uoverensstemmelser der måtte opstå eller udspringe af en given aftales tilblivelse og/eller opfyldelse og som ikke kan løses mellem parterne alene eller ved Pakkerejse-Ankenævnet skal, hvis parterne ønsker at indbringe sagen, anlægges ved de danske nationale domstole til endelig afgørelse, og vil være underlagt dansk ret, medmindre andet følger af Rfor. 1215/2012 samt Rom-konventionen af 1980.

Garanti i Rejsegarantifonden

Jysk Rejsebureau har i tilfælde af konkurs stillet garanti for refusion af vores kundes betalinger hos: Rejsegarantifonden, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte
Rejsegarantifond nr. 150.

JYSK REJSEBUREAU
CVR nr. 11 15 33 80
Rejsegarantifonden nr. 150
Tlf.: 70 20 19 15
www.jr.dk