

Vores generelle bestemmelser

Sidst revideret: 24. sept. 2020

ANSVARSHAVENDE ARRANGØR

CROSSBORDER er et brand under SÓLORKA-gruppen – se også www.solorka.com, www.solorka.dk og www.solorka.fo. Overfor det danske marked er den tekniske rejsearrangør SÓLORKA EUROPE spf., Tróndargøta 8, FO-100 Tórshavn, Færøerne, med reg. nr. 5617 i det færøske selskabsregister. Selskabet er registreret ved Rejsegarantifonden med reg. nr. 2917. Når der i det følgende henvises til 'CROSSBORDER' (eller til 'rejsearrangøren', 'arrangøren' eller 'vi'), er der således formelt tale om SÓLORKA EUROPE spf.

1. INDTEGNING OG BETALING

Indtegningen, og dermed oplysningerne og vilkårene i marketingmaterialet på hjemmesiden og i brochuren, tilbudsmaterialet og dokumentet "Vores generelle bestemmelser" er bindende for rejsearrangøren og klienten, når depositum og/eller hele rejsens pris (depositum + restbetaling) er rettidigt indbetalt. Ved sin indbetaling forudsættes klienten at have accepteret de i det ovenfor nævnte materiale anførte vilkår for rejsen.

CROSSBORDER accepterer udelukkende grupper og ikke enkeltpersoner som klienter. Vi vil kun sende én faktura per gruppe. Dvs. at der sendes ikke individuelle fakturaer til gruppens medlemmer. Fakturaen vil blive sendt til den ledende person via email.

Fakturaen vil normalt være delt mellem et depositum, der betales med kort frist, og et restbeløb med længere betalingsfrist. Der vil dog i særlige tilfælde være muligt for klienten at lave en aftale med CROSSBORDER om betaling i flere rater. Restbetalingen/den sidste rate skal dog i alle tilfælde betales senest 60 dage før rejsens start (eller straks, såfremt bestillingen foretages mindre end 60 dage, før rejsen begynder).

For alle rater gælder, at de ikke kan refunderes, når de først er betalt. Klienten kan til enhver tid beslutte sig for ikke at benytte sig af tilbuddet og derved standse betalingerne, men de indbetalte rater vil i et sådant tilfælde ikke blive refunderet.

Indbetalte rater vil kun blive refunderet, såfremt det er CROSSBORDER, som beslutter at annullere et besøg. CROSSBORDER har indtil 30 dage før rejsens startdato ret til at gøre dette.

Alle betalinger skal ske via bankoverførsel. I tilfælde af international bankoverførsel accepterer CROSSBORDER at påtage sig eventuelle ekstra omkostninger i forbindelse med en sådan overførsel. (Der er ikke tale om international overførsel mellem Danmark og Færøerne).

Såfremt klienten ønsker at invitere personer med på rejsen som ikke betalende gæster, skal alle omkostninger, der er forbundne hermed, afholdes af gruppen (dvs. ikke af CROSSBORDER). I et sådant tilfælde skal klienten orientere CROSSBORDER om, hvordan extra-betalingen skal fordeles.

2. PRISER OG EVT. ÆNDRING AF PRISGRUNDLAG

CROSSBORDER skal før en aftales indgåelse orientere klienten om aftalens samlede pris, inklusive alle afgifter. Såfremt klienten på destinationen skal betale afgifter eller andre omkostninger, som det ikke er muligt for CROSSBORDER at forhåndsindkræve, skal klienten orienteres herom før aftalens indgåelse. CROSSBORDER skal desuden orientere klienten om, hvilke tilvalg (f.eks. af ekskursioner e.lign.) og dermed extrabetalinger, klienten kan tage stilling til på destinationen

Rejsens pris er beregnet på grundlag af de tariffer, afgifter og valutakurser, der er gældende på aftaletidspunktet. CROSSBORDER forbeholder sig ret til inden afrejse at foretage prisændringer, som skyldes ændringer i transportomkostninger (f.eks. brændstofpriser), skatter, afgifter eller gebyrer (f.eks. lufthavns-, start- eller landingsafgifter) eller valutakurser, som er anvendt til beregning af prisen for den pågældende rejse. (Betaligen vil dog normalt foregå i danske kroner). Det gælder også, selv om rejsen er slutbetalt. Hvis lufthavns-afgiften eksempelvis stiger DKK 100,-, forhøjes rejsens pris tilsvarende.

Hvis den samlede pris forhøjes mere end 8%, er klienten berettiget til at annullere rejsen og få indbetalte beløb refunderet. Det er dog en betingelse, at annulleringen meddeles CROSSBORDER umiddelbart efter, at klienten er blevet underrettet om prisforhøjelsen.

Dersom skatter eller afgifter m.v., som pålignes CROSSBORDER direkte, og som er indregnet i rejsens pris, nedsættes eller bortfalder med virkning inden rejsedagen, er klienten berettiget til at få det sparede beløb godtgjort, såfremt det overstiger DKK 100,- pr. rejsedeltager.

Klienten skal underrettes om eventuelle prisstigninger snarest muligt og senest 20 dage før rejsedagen ved skriftlig meddelelse til den ved indtegningen eller senere oplyste emailadresse.

3. ÆNDRING OG AFBESTILLING INDEN AFREJSE

A. På CROSSBORDERs foranledning

CROSSBORDER har ret til at ændre eller aflyse rejsen på nærmere anførte vilkår.

CROSSBORDER kan bl.a. aflyse en rejse, hvis antallet af rejsende bliver lavere end det minimums-antal, der er aftalt med klienten, hvis der foreligger ekstraordinære og uundgåelige omstændigheder på destinationen eller afrejsestedet, eller såfremt der foreligger andre tungtvejende grunde hertil.

Såfremt vi aflyser en rejse, skal det ske på følgende vilkår:

Klienten skal hurtigst muligt underrettes om aflysningen. Med mindre der foreligger ekstraordinære omstændigheder, som tilsiger en akut aflysning, skal klienten have underretningen senest

- 21 dage inden rejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er over 6 dage;
- 14 dage inden rejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er mellem 2-6 dage, eller
- 48 timer inden rejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er under 2 dage.

I tilfælde af, at CROSSBORDER aflyser rejsen, uden at det skyldes den rejsendes egne forhold, har klienten ret til at få tilbagebetalt samtlige til CROSSBORDER indbetalte beløb. Klienten kan ikke

påberåbe sig et økonomisk tab som følge af CROSSBORDERs aflysning eller af anden grund gøre krav på yderligere erstatning.

CROSSBORDER skal også orientere klienten hurtigst muligt, hvis det inden afrejse viser sig, at vi ikke vil kunne levere de aftalte ydelser eller, at ydelserne vil være af ringere kvalitet end aftalt.

Såfremt en ændring medfører, at rejsens økonomiske værdi falder, har klienten ret til at modtage et nedslag i prisen, som svarer til værdiforringelsen. Dette gælder dog ikke for ændringer eller uregelmæssigheder, som almindeligvis må betragtes som bagatelagtige.

Samtidig med at CROSSBORDER informerer klienten om ændringen, skal klienten informeres om, hvilke beføjelser han har, og hvordan han skal forholde sig for at drage nytte af beføjelserne.

Klienten har endvidere krav på erstatning, hvis CROSSBORDER har garanteret (tilsikret) visse egenskaber ved pakkerejsen, og disse efterfølgende ikke vil kunne blive leveret. Vil klienten gøre krav gældende, skal klienten give CROSSBORDER meddelelse herom inden rimelig tid, efter klienten har fået oplysning om ændringen eller aflysningen. Gør klienten ikke dette, bortfalder retten til at gøre krav gældende.

B. Ændringer og aflysning på klientens foranledning

1) Ændringer

Såfremt klienten efter betaling af depositum og/eller flere rater og/eller rejsens samlede pris ønsker foretaget ændringer med hensyn til afrejsested, rejsetidspunkt, rejsemål, hotel, rejsedeltagere etc., og forudsat at CROSSBORDER bekræfter, at en sådan ændring er mulig, gælder følgende regler:

Ved ændringer af rejser, der meddeles CROSSBORDER og bekræftes af os senest 60 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er CROSSBORDER berettiget til at opkræve et ændringsgebyr. Ændringsgebyret er udregnet på baggrund af det merarbejde og de merudgifter, som ændringen medfører, dog min. DKK 250,- pr. person.

Eventuelle prisforskelle i forhold til gældende prisliste opkræves hos eller refunderes til klienten.

Ændringsgebyret indbetales samtidig med eller umiddelbart efter ændringen, således at der som minimum er indbetalt det fulde depositum på rejsen, med mindre andet er anført på bestillingsbekræftelsen.

Ændringer som ovennævnte, som meddeles CROSSBORDER og bekræftes af dette senere end 60 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er CROSSBORDER berettiget til at betragte som afbestilling (jvf. nedenfor) og ny indtegnning.

2) Afbestilling

2a) Ved køb af pakkerejser gælder ingen fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1 samt § 7 stk. 2 nr. 5, der undtager personbefordring fra forbrugerftalelovens anvendelsesområde.

Klienten har ret til at afbestille rejsen på nedenstående vilkår, medmindre CROSSBORDER senest ved aftalens indgåelse har oplyst, at afbestilling grundet underleverandørens (f.eks. flyselskabets) forhold ikke kan ske uden, at nærmere specificerede dele af eller hele rejsens pris er tabt.

Ved afbestilling af en rejse gælder følgende regler:

a) Ved afbestilling senest 60 dage før den aftalte rejsedag tilbagebetales de af klienten indbetalte beløb med fradrag af et beløb svarende til depositum.

b) Ved afbestilling senere end 60 dage før og senest 30 dage før den aftalte rejsedag, har klienten ret til tilbagebetaling af 50% af restbetalingen (den del af hele rejsens pris, der er udover depositum).

c) Ved afbestilling senere end 30 dage før den aftalte rejsedag, ved for sent fremmøde eller ved klientens udeblivelse uden afbestilling, har klienten ikke krav på tilbagebetaling af nogen del af sin indbetaling. Udeblivelse eller for sent fremmøde betragtes som en aflysning af hele rejsen.

2b) Klienten kan afbestille sin rejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før rejsens påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige, smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder, der indebærer en nærliggende fare for den rejsendes liv eller førlighed. Betingelsen er, at det danske udenrigsministerium som minimum fraråder "alle ikke-nødvendige rejser" til destinationen i det aktuelle tidsrum.

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

I tilfælde af klientens berettigede afbestilling grundet de opregnede begivenheder har klienten krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

3) Overdragelse af rejsen

Klienten vil normalt have ret til at overdrage rejsen til en anden, der opfylder alle betingelser for at deltage i rejsen – herunder f.eks. at lave ændringer i navnelisten for den rejsende gruppe. Det er CROSSBORDERS politik ikke at kræve ændringsgebyr, med mindre dette nødvendiggøres af krav om gebyr fra en eller flere af vores underleverandører.

Det forudsættes dog, at flyselskabets, hotellets eller anden leverandørs regler ikke udelukker overdragelsen samt, at CROSSBORDER underrettes herom hurtigst muligt efter overdragelsen og under alle omstændigheder inden rejsens begyndelse.

Bemærk dog, at navneændringer normalt ikke kan foretages mindre end 7 dage før afrejse.

C. Afbestillingsforsikring

CROSSBORDER tilråder klienten til at tegne relevant rejseforsikring og aflysningsforsikring. Disse kan være gavnlige i mange tilfælde. Bemærk, at CROSSBORDER ikke ønsker at være forsikringsformidler og/eller at modtage kommission fra forsikringsselskaber. Klienter tilrådes at søge kontakt til eget forsikringsselskab for at tegne forsikring og at diskutere de rettigheder, denne forsikring giver adgang til, og de betingelser, der gælder, f.eks. ved eventuel afbestilling af en rejse.

4. CROSSBORDERS PLIGTER OG ANSVAR EFTER AFREJSE

CROSSBORDER er forpligtet til at gennemføre rejsen i overensstemmelse med udbudsmaterialet og rejseaftalen. Denne forpligtelse gælder alle ydelser, som indgår i aftalen, også dem som leveres af andre end CROSSBORDER. Oplysninger i CROSSBORDERS materiale, i dokumentet "Vores generelle bestemmelser" og på hjemmesiden er bindende for CROSSBORDER. Vi kan dog ændre oplysningerne i materialet, i dokumentet "Vores generelle bestemmelser" og/eller på hjemmesiden inden rejseaftalen indgås, såfremt klienten inden rejseaftalens indgåelse tydeligt informeres om ændringerne.

Såfremt der mellem CROSSBORDER og klienten er truffet særlige aftaler, som afviger fra de i det generelle materiale anførte vilkår, er disse kun gyldige i det omfang, de er påført ordrebeviset eller på anden måde klart kan dokumenteres.

Der foreligger en mangel ved rejsen, hvis klienten ikke modtager de ydelser, som han har fået angivet gennem brochuren, hjemmesiden, udbudsmaterialet eller særlige aftaler med CROSSBORDER, 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 CROSSBORDER har ret til at aflyse programførte udflugter uden at ifalde ansvar, såfremt der ikke opnås tilstrækkelig tilslutning til disse, eller andre vægtige grunde taler herfor.

Det anses heller ikke for en mangel ved rejsen, at vejr- og temperaturforhold på bestemmelses-stedet afviger fra det sædvanlige eller fremstår som uhensigtsmæssige, ligesom forhold, som i det væsentlige skyldes den rejsendes egen forsømmelse, ikke betragtes som en mangel ved rejsen.

Er rejsen mangelfuld, har CROSSBORDER ret og pligt til at søge en påberåbt mangel afhjulpet hurtigst muligt, med mindre dette vil påføre CROSSBORDER uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe. Kan afhjælpning ikke kræves, eller afhjælper CROSSBORDER ikke manglen inden rimelig tid, har den rejsende krav på forholdsmæssigt afslag i rejsens pris.

Tilbyder CROSSBORDER at afhjælpe en mangel, kan klienten ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen, såfremt afhjælpningen sker inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for den rejsende. Klienten kan heller ikke påberåbe sig økonomisk tab pga. en mangel ved rejsen.

CROSSBORDER er ikke ansvarlig, såfremt aflysning eller manglende opfyldelse skyldes udefra kommende omstændigheder, som CROSSBORDER eller nogen, CROSSBORDER er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet (force majeure).

Erstatning for personskade og for skade på bagage er begrænset i overensstemmelse med reglerne i internationale konventioner. For flytransport henvises til afsnittet om luftfartsselskabets ansvar.

Alle ankomsttider, der er angivet i brochuren, på hjemmesiden eller rejseelaterede dokumenter, skal betragtes som forventede. CROSSBORDER kan ikke gøres ansvarlig for tab, som skyldes mindre afvigelser i forhold til de oplyste ankomsttider.

CROSSBORDER 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 CROSSBORDER sig ethvert ansvar for oplysninger, som findes i hotellernes egne brochurer og på hotellernes hjemmesider.

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

5. REJSEGARANTI

CROSSBORDERs tjenester tilbydes på det danske marked af SÓLORKA EUROPE spf., Tróndargøta 8, FO-100 Tórshavn, Færøerne, med reg. nr. 5617 i det færøske selskabsregister. Selskabet er registreret ved Rejsegarantifonden med reg. nr. 2917 og har i det usandsynlige tilfælde af selskabets konkurs stillet garanti for refusion af den rejsendes betalinger hos Rejsegarantifonden.

6. LUFTFARTSSELSKABETS ANSVAR

Med hensyn til det anvendte luftfartsselskabets ansvar og forpligtelser henvises til det pågældende luftfartsselskabs egne oplysninger herom, bl.a. på det pågældende selskabs hjemmeside.

7. KLIENTENS PLIGTER OG ANSVAR

Klienten er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som CROSSBORDER 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 rejse og/eller hotel, således at videre ophold og hjemrejse må foretages på den rejsendes egen foranledning og for egen regning

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

Klienten er ansvarlig for, at alle rejsende i gruppen har gyldigt pas, visum og eventuelle vaccinationer i den grad, disse er påkrævet.

Som udgangspunkt skal alle rejsende i en gruppe kunne tage vare på sig selv eller rejse med en, som kan hjælpe med personlig assistance, hvis det er påkrævet. Det er dog en del af vores filosofi, at også bevægelseshæmmede og personer, der kæmper med andre særlige udfordringer, skal have ret og mulighed til at krydse grænserne. For at kunne gennemføre dette i praksis, har klienten pligt til før en aftales indgåelse at orientere CROSSBORDER indgående om eventuelle forhold, som vil kræve særlig assistance eller hensyn for gennemførelsen af rejsen/besøget. Dette gælder sygdomsforhold, graviditet, nedsat førlighed eller lignende. Udover at give CROSSBORDER alle for rejsen/besøget

relevante oplysninger, skal klienten før aftalens indgåelse anmode om præcise oplysninger fra CROSSBORDER om rejsens/besøgets egnethed i forhold til de særlige forhold og om disse forholds eventuelle påvirkning af prisen.

CROSSBORDER vil orientere klienten om eventuelle krav vedrørende særlig samtykkeerklæring eller anden dokumentation i forbindelse med indrejse og besøg af unge under 18 år. Klienten vil i givet fald være ansvarlig for, at sådanne krav bliver overholdt.

CROSSBORDER har intet ansvar for korrekt afgivelse af personoplysninger og andre af klienten krævede oplysninger og kan derfor ikke blive mødt med krav, der måtte opstå på grund af ukorrekte, manglende eller mangelfulde oplysninger. CROSSBORDER kan ikke stilles til ansvar for omkostninger, som undladelse af korrekte oplysninger eller mangel af pas eller anden dokumentation måtte medføre for den rejsende.

Klienten skal selv afholde alle evt. udgifter, som skyldes mangler i ovennævnte formaliteter, eksempelvis hjemtransport, med mindre manglen skyldes fejlinformation fra CROSSBORDER.

Klienten er desuden ansvarlig for eventuelle følger af sygdom, ulykkestilfælde og lignende under rejsen, og det påhviler klienten selv at afholde udgifter til lægehjælp, hospitalsophold, særlig hjemtransport m.v. Bemærk dog, at alle danske statsborgere ligestilles mht. lægehjælp o.lign., såfremt der er tale om besøg på Færøerne.

Klienten skal holde sig orienteret hos CROSSBORDERs lokale repræsentant eller gennem opslag på hotellet om hjemrejsetidspunkt, herunder om eventuel ændring heraf i forhold til det på rejsebeviset anførte tidspunkt. Rejsende anbefales at kontakte CROSSBORDERs lokale repræsentant 24 timer inden hjemrejse med henblik på at få hjemrejsetidspunktet bekræftet.

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

Den rejsende bærer ansvaret for, at såvel egen person som bagage er egnet til fly- eller bustransport. Det bemærkes, at gravide ikke må være passagerer i et fly, når de er i 8. eller 9. måned. Kaptajnen/chaufføren kan afsætte personer, som på grund af sygdom, beruselse eller andre årsager efter hans skøn er uegnede til at deltage i rejsen eller til gene for medpassagerer.

Der ydes ikke refusion for eventuelle uudnyttede dele af rejsen, herunder udflugter eller andre arrangementer på bestemmelsesstedet.

8. REKLAMATIONER

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller CROSSBORDERs lokale repræsentant inden rimelig tid, efter at klienten har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation. Dette gælder dog ikke, hvis CROSSBORDER har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på den rejsendes person.

Reklamationer over fejl eller mangler, som ikke har kunnet rettes på rejsemålet, skal fremsættes skriftligt til CROSSBORDER senest 4 uger efter rejsens afslutning.

Efterlysning af glemte sager må ske omgående efter hjemkomsten. Til dækning af omkostninger (administration, forsendelse m.v.) ved efterlysning kan CROSSBORDER opkræve et særligt gebyr, som betales, uanset om den efterlyste genstand tilvejebringes eller ej.

9. FORSIKRING/SYGDOM/TYVERI

Når man rejser, er det vigtigt, at man har en forsikring, der også gælder i udlandet. Det påhviler den rejsende selv at fremskaffe dokumentation på rejsemålet for f.eks. sygdom, skade og tyveri, da vi ikke har mulighed for at fremskaffe politirapport, lægeerklæring eller lignende efter hjemkomst.

10. EJER AF REJSEN

Den person, der står som nummer 1 på rejsen, og/eller den person, hvortil materiale og bekræftelser sendes 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 os angående rejsen, vil ske til denne person.

--

NB! Vi tager forbehold for eventuelle trykfejl