

## **GENERELLE BETINGELSER FOR PAKKEREJSE**

Betingelserne i det følgende herunder regulerer aftaleforholdet mellem Peacock Travel (rejsearrangøren) og den rejsende (kunden), som køber en pakkerejse. Aftalen indgås og gennemføres i overensstemmelse med Pakkerejseloven (Lov nr. 1666 af 26/12/17). Ved køb af rejse har kunden pligt til at læse og evt. udskrive alle relevante rejsedokumenter, herunder også disse betingelser.

## **TEKNISK ARRANGØR**

Peacock Travel A/S, CVR nr. 79397016. Medlem af Rejsegarantifond nr. 989.

### **1. AFTALEINDGÅELSE**

#### **1.1 Indgåelse og binding**

Aftale om køb af pakkerejse er indgået, når tilbud accepteres af kunden og indbetaling foretages. Forinden har kunden læst de generelle betingelser for rejsen. Aftalen er bindende for begge parter, når depositum er betalt. Ved indbetaling accepterer kunden gældende vilkår og betingelser.

Tilmelding/køb af rejse kan ske ved personlig, telefonisk eller skriftlig henvendelse til Peacock Travel.

### **2. PRIS OG BETALING**

#### **2.1 Pris**

Rejsens samlede pris fremgår af rejsedokumentet og er en såkaldt "totalpris", hvilket indebærer, at den omfatter alle obligatoriske skatter, afgifter samt evt. tillæg relateret til de købte ydelser.

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

Rejsens samlede pris fremgår af rejsedokumentet. Sker der ændringer i den konkrete rejse eller i forudsætningerne for denne som følge af forhold hos kunden, vil det kunne medføre, at prisen ændres, og yderligere betaling vil kunne blive opkrævet.

#### **2.2 Betaling**

Frist af betaling af evt. depositum vil fremgå i rejsedokumentet. Depositum udgør min. 25 % af rejsens samlede pris. Restbetaling af rejsen skal være Peacock Travel i hænde senest 60 dage før afrejse. Hele rejsens pris skal betales samtidig med bestilling, hvis der er mindre end 60 dage til afrejse.

Såfremt fristen for indbetaling ikke overholdes, er Peacock Travel berettiget til at annullere bestillingen.

#### **2.3 Rejsedokumenter**

Efter aftalens indgåelse fremsender Peacock Travel bekræftet rejsedokument. På rejsedokumentet står alle aktuelle oplysninger, såsom deltagernes navne, prisen for rejsen samt rejse- og flyplan.

Det er kundens pligt at gennemgå rejsedokumentet og straks efter modtagelse, og før indbetaling, at rette henvendelse til Peacock Travel, hvis oplysningerne ikke er i overensstemmelse med det aftalte. Det gælder især for, at de navne, der fremgår af rejsedokumentet, er identiske med det fulde navn, der fremgår af rejsedeltagernes pas. I internationale reservationssystemer findes dog ikke Æ, Ø og Å, hvorfor det vil fremgå som hhv. AE, OE og AA. Beror uoverensstemmelsen på kundens forhold, skal udgifter forbundet hermed afholdes af kunden. Hvis ændringer ikke er muligt, kan Peacock Travel ikke holdes ansvarlig herfor.

Når slutbetaling er modtaget, fremsendes billetter m.v. således, at de er kunden i hænde senest 7 dage før afrejse.

## 2.4 Prisændringer

Prisændringer, der indtræffer efter tilmeldingen, er blevet bindende for Peacock Travel, men før afrejsen og som skyldes forhøjelser eller indførelse af nye skatter og afgifter eller ændrede valutakurser berettiger ifølge loven Peacock Travel til at foretage ændringer i rejsens pris indtil 20 dage før afrejsen

## 3. AFBESTILLING OG AFBESTILLINGSFORSIKRING

Vi anbefaler, der tegnes en sygeafbestillingsforsikring til rejsen og henviser til Gouda på [www.gouda.dk](http://www.gouda.dk). Sygeafbestillingsforsikring skal tegnes på samme tidspunkt som rejsen bekræftes. Hvis du har en afbestillingsforsikring via et kreditkort, anbefaler vi, du tjekker om der eventuelt er en beløbsgrænse for dækning.

Ved afbestilling af rejsen indtil 60 dage inden afrejse, anses indbetalt depositum som tabt. Ved afbestilling senere end 60 dage inden afrejse opkræves gebyr på min. 50 % af rejsens pris. Ved afbestilling senere end 14 dage før afrejse har kunden ikke noget krav på refundering. Hvis en ydelse er behæftet med strengere afbestillingsbetingelser, vil disse være gældende og oplyst ved reservation. Allerede udstedte flybilletter refunderes ikke.

Peacock Travel henviser til [www.gouda.dk](http://www.gouda.dk) for bestilling af rejseforsikring, som bl.a. dækker udgifter i tilfælde af sygdom, hospitalsindlæggelse, hjemtransport mv. Udgifter og omkostninger kunden selv afholder, hvis rejseforsikring fravælges. Vær opmærksom på, at man allerede kan være dækket af en Rejse- og Afbestillingsforsikring via dit indboforsikringselskab, kreditkort eller lignende. Vær dog også opmærksom på, at der kan være forskelle i forsikringsdækningen.

*Bemærk venligst: Peacock Travel modtager provision ved salg af Goudas Rejse- og Afbestillingsprodukter.*

## 4. DEN REJSENDES PLIGTER

### 4.1 Pas, visum og vaccination

Kunden altid medbringe gyldigt pas med min. 6 måneders gyldighed ved rejsens afslutning samt de for rejsens gennemførelse nødvendige dokumenter, herunder visa, vaccinationsbevis o.l. Det gælder også for evt. medrejsende børn. Hav altid tomme sider til stempler i passet, og vær opmærksom på, at der er lande, der ikke accepterer indrejse, hvis passet har israelske stempler eller viseringer. Kunden har pligt til at sørge for gyldigt pas og visum og Peacock Travel påtager sig intet ansvar for kunder, der af en eller anden grund afvises ved grænsen. Peacock Travel oplyser i forbindelse med indgåelse af aftalen om evt. visa- og vaccinationskrav samt øvrige dokumenter og forhold, der er nødvendige for rejsens gennemførelse. Kunden er dog altid selv ansvarlig for indhentning af oplysninger hos egen læge eller Serumintitutet.

Alle oplysninger om pas og visumkrav tager udgangspunkt i reglerne for danske statsborgere. Har kunden ikke dansk pas, eller har dobbelt statsborgerskab, skal Peacock Travel gøres opmærksom herpå allerede ved bestilling. Dette for at kunne yde korrekt rådgivning, herunder henviser til relevante myndigheder. Se i denne forbindelse bl.a. [www.um.dk](http://www.um.dk) og [www.ssi.dk](http://www.ssi.dk).

Undlader kunden at oplyse om dette, påtager Peacock Travel sig intet ansvar for de følger, som evt. manglende visa, vacciner og lign. måtte medføre.

Kunder, der medbringer medicin indeholdende euforiserende stoffer, er selv ansvarlige ansvar for at kunne dokumentere behovet for dette. Kontakt venligst egen læge for udarbejdelse af dokumentation.

### 4.2 Ordensbestemmelser

Deltagelse i en rejse forudsætter at kunden er bekendt med de givne oplysninger om rejsen, herunder oplysninger fra rejsedokument og rejseplaner samt at de givne anvisninger følges. Endvidere forventer vi at

kunden er bekendt med almindelige offentligt tilgængelig information om den aktuelle politiske, sundhedsmæssige samt klimamæssige situation på rejsemålet. Hver rejsende er pligtig til at rette sig efter anvisninger med hensyn til rejsens gennemførelse og det påhviler den rejsende senest 24 timer før hjemrejse at holde sig orienteret om hjemrejsetidspunktet. Peacock Travel forudsætter endvidere at vore kunder optræder ansvarsfuldt på rejsen og retter sig efter de givne ordensbestemmelser, der gælder for alle pakkerejsens underleverandører som fx hoteller, lufthavne, transportmidler mv. Peacock Travel er ikke ansvarlig for kundes adfærd under rejsen. I evt. opståede situationer, hvor offentlig myndighedsudøvelse griber ind, kan kunden ikke gøre krav gældende over for Peacock Travel eller være berettiget til tilbagebetaling af rejsens pris. I tilfælde af bortvisning er kunden ikke berettiget til at modtage nogen form for tilbagebetaling af rejsens pris.

#### **4.3 Manglende efterlevelse**

Overholder den rejsende ikke krav til pas, visa, vaccination og øvrige påkrævede dokumenter, sundhedsmæssige formaliteter, angivelse af korrekt navn på rejsedokumenter samt gennemgang heraf, reglerne om rettidigt fremmøde, check-in samt ordensbestemmelser, kan den rejsende ikke gøre krav gældende, hverken mod Peacock Travel eller underleverandører til pakkerejsen, for de følgerikninger, mangler, gener eller tab, som den manglende efterlevelse af den rejsendes generelle pligter medfører.

#### **4.4 Rettidigt fremmøde**

I de tilfælde hvor kunden ikke kan nå rettidigt frem til den bestilte rejseydelse, skal kunden rette henvendelse til den pågældende leverandør og oplyse om det senere fremmøde. Hvis ikke kunden opnår en tilfredsstillende løsning med leverandøren, skal Peacock Travel kontaktes. Ved manglende henvendelse til hhv. leverandøren og/eller Peacock Travel vil reservationen blive annulleret af leverandøren, og kunden vil ikke kunne benytte ydelsen eller få betalingen for den refunderet.

Er flybilletter en del af pakkerejsen, skal disse benyttes i den korrekte rækkefølge. Hvis ikke, vil luftfartsselskabet annullere de resterende flystrækninger. Kunden kan derfor ikke kun anvende enkelte strækninger i en flybillet, fx kun en hjemrejse.

#### **4.5 Check-in tider fly**

Check-in tider varierer afhængig af flyselskab og lufthavn. At check-in skal være afsluttet 2 timer før afgang, er "tommefingerreglen" inden for Europa, og i de fleste tilfælde tilstrækkeligt. Det er dog ingen garanti, og generelt bør kunden tjekke check-in tider og krav på flyselskabets hjemmeside. Det er den rejsendes eget ansvar at møde rettidigt op til check-in. Kunden bør derfor tage højde for trafikforhold og evt. lange køer ved pas- og sikkerhedskontrollen - særligt i højsæsonen. Kunden kan med fordel checke ind online hjemmefra eller anvende de automater, som findes i mange lufthavne.

#### **4.6 Tider i rejsedokumenter og billetter**

De anførte tider i rejsedokumentet er altid lokaltider. Efter udstedelse af billetter m.v. er det ikke unormalt, at der forekommer ændringer, som er uden for Peacock Travels kontrol. Som rejsende har kunden pligt til at holde sig opdateret om afgangstider og -steder for de inkluderede transportmidler. Søg information hos flyselskab, rederi, hotel, lokal repræsentant eller via internettet og hold altid godt øje med sidste øjeblikks ændringer via skærme i luft- og skibshavne. Terminal-, gate- og tidsændringer sker ofte, og rejseplanen må derfor til en vis grad anses som vejledende. Anførte destinationer på en krydstogtsrejse er ligeledes vejledende, og kan til enhver tid ændres og/eller annulleres, såfremt rederiet skønner det nødvendigt pga. vejrforhold eller gæsternes sikkerhed.

#### **4.7 Ubenyttede ydelser og udeblivelse**

Hvis vores kunder udebliver fra anførte ydelser, eller på anden måde undlader at benytte de købte og bestilte ydelser - uden at have afbestilt disse i forhold til vores afbestillingsregler – kan der ikke hos Peacock Travel kræves godtgørelse for disse ubenyttede ydelser.

#### **5. PEACOCK TRAVELS PLIGTER**

Det påhviler Peacock Travel at gennemføre rejsen som aftalt med kunden. På grund af begivenheder, der ligger udenfor Peacock Travels kontrol, har bureauet dog ret til at aflyse rejser, ændre hoteller, overnatningssteder, transportmidler eller rejserute eller foretage ændringer i programmet. Skulle dette blive nødvendigt, vil det altid blive tilstræbt ikke at stille kunden ringere. Er rejsen mangelfuld, kan kunden kræve, at Peacock Travel afhjælper manglen, medmindre dette vil påføre Peacock Travel uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe. Peacock Travel yder ingen erstatning for forårsaget at forsyningssvigt på hoteller, midlertidige driftsproblemer med swimmingpools, støj fra reparations- eller konstruktionsarbejder.

Tilbyder Peacock Travel at afhjælpe en mangel, kan kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen, såfremt afhjælpningen sker inden rimelig tid og uden omkostninger og væsentlig ulempe for kunden. Eventuelle reklamationer over mangler ved rejsen skal rettes til Peacock Travel eller Peacock Travels stedlige repræsentant, således at afhjælpning straks kan ske.

#### **6. PEACOCK TRAVELS AFLYSNING AF REJSEN**

Rejser kan af Peacock Travel aflyses af følgende årsager: Krigshandlinger, naturkatastrofer, strejke, livsfarlige sygdomme eller anden force majeure. Aflyses rejsen tilbagebetales erlagte ydelser uden fradrag. Derudover har kunden ikke krav på yderligere godtgørelse. Såfremt ovenstående skulle indtræffe, vil Peacock Travel altid forsøge at tilbyde et alternativt rejsemål.

#### **7. OVERDRAGELSE AF REJSE**

Kunder kan overdrage en rejse til enhver, der opfylder alle nødvendige betingelser for at deltage, såfremt Peacock Travel underrettes om overdragelsen i rimelig tid inden rejsens påbegyndelse. Kunderne hæfter solidarisk for betaling af et eventuelt restbeløb og eventuelle omkostninger, der følger med overdragelsen.

#### **8. LUFTFARTSSELSKABETS ANSVAR**

Flyvning til og fra rejsemålet er undergivet bestemmelserne i Warszawa-konventionen af 1929 med efterfølgende ændringer. Bestemmelserne er i Danmark implementeret i luftfartsloven af 1960. I loven fastlægges befordrerens ansvar for personskade og tab af eller beskadigelse af rejsegods. Den rejsende må straks reklamere overfor luftfartsselskabets repræsentant, hvis rejsegods bortkommer eller beskadiges under flytransporten.

Reklamationer skal afgives skriftligt og inden 7 dage fra modtagelsen af beskadiget rejsegods. Er der tale om bortkomst eller forsinkelse er fristen dog 21 dage.

#### **9. MANGLER OG REKLAMATION**

Konstateres en mangel efter rejsens begyndelse - undervejs eller på rejsemålet - skal kunden straks efter konstateringen reklamere over manglen til den underleverandør, som manglen angår. Hvis underleverandøren ikke kan eller vil afhjælpe, eller ikke afhjælper tilfredsstillende, skal kunden straks reklamere direkte til Peacock Travel.

Kunden bør sikre sig, at evt. reklamationer bliver noteret af Peacock Travels underleverandører på stedet – f.eks. ved notits i en hotelbog eller i anden skriftlig form. Herudover bør kunden sørge for at få udleveret en kvittering for reklamationen.

Undlader kunden at reklamere som beskrevet ovenfor, vil det have konsekvenser for retten til efterfølgende at påberåbe manglen og for opnåelse af evt. kompensation.

Bemærk, binder kunden sig kontraktligt med underskrift på et dokument på kundens rejse, fx ved billeje, vil dette være gældende, uanset hvilke informationer, der måtte være givet af Peacock Travel. I disse tilfælde kan Peacock Travel ikke være behjælpelig med evt. erstatningskrav. Kunden bør altid tjekke, hvad der underskrives, idet kunden hæfter for dette.

#### **10. BEGRÆNSNINGER I REJSEARRANGØRENS ERSTATNINGSANSVAR**

Luftfartsselskaberne har det direkte ansvar for transportens korrekte gennemførelse efter Warszawa- og Montreal-konventionerne, EU-Forordning 889/2002 og 261/2004 samt Luftfartsloven. Peacock Travel begrænser sit ansvar til de på enhver tid gældende beløbsgrænser, der fremgår af Warszawa- og Montreal-konventionerne (luftbefordring), Athen-konventionen og EU-forordning 392/2009 (befordring til søs) og COTIF-konventionen og EU-forordning 1371/2007 (jernbanebefordring). Peacock Travels erstatningsansvar kan derfor ikke overstige det beløb, som gælder for de transportører, der har det direkte ansvar for befordringen. Den gældende SDR-kurs (XDR) findes på [www.nationalbanken.dk](http://www.nationalbanken.dk)

Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter Warszawa- og Montreal-konventionerne er sat til:

- Ved 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.
- Ved skader der skyldes forsinkelse af persontransport: 4.694 SDR
- Ved ødelæggelse, beskadigelse, bortkomst eller forsinkelse af bagage: 1.131 SDR

Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter Athen-konventionen og EU Forordning 392/2009 er sat til:

- Ved passagerers død eller tilskadekomst: 250.000 SDR til 400.000 SDR – alt efter tilskadekomstens årsag samt transportørens udviste skyld
- Ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af håndbagage: 2.250 SDR
- Ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af køretøjer, herunder bagage i eller på køretøjet: 12.700 SDR – transportøren er kun ansvarlig for skade forvoldt på grund af fejl fra dennes side
- Ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af anden bagage end håndbagage og køretøjer: 3.375 SDR
- Såkaldte "værdigenstande" erstattes ikke efter regelsættene.

Begrænsningerne på den maksimale erstatning efter COTIF-konventionen og EU-forordning 1371/2007 er sat til:

- Ved passagerers død og tilskadekomst: 175.000 SDR
- Ved tab af eller skade på genstande: 1.400 SDR
- Ved helt eller delvist tab af et køretøj: 8.000 SDR
- Ved skade på genstande efterladt i køretøjet: 1.400 SDR – transportøren er kun ansvarlig for skade forvoldt på grund af fejl fra dennes side

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

#### **11. FREMSÆTTELSE AF KRAV EFTER REJSENS AFSLUTNING**

Har kunden købt en flybillet (uden øvrige ydelser) skal evt. klager stiles direkte til flyselskabet. Dernæst kan tages kontakt til [Nævnenes Hus](#), hvis kunden ikke er tilfreds med flyselskabets afgørelse.

Har kunden købt en pakkerejse, og vil indgive krav om erstatning eller forholdsmæssigt afslag i pris - som følge af

mangler, der er blevet reklameret korrekt over, og som ikke er blevet afhjulpet - skal kunden skriftligt og senest inden for 3 måneder, fremsætte sit krav over for Peacock Travel. I modsat fald mister kunden retten til at gøre krav gældende.

## **12. MODREGNING VED UDBETALING AF ERSTATNING OG/ELLER KOMPENSATION**

Ved fremsendelse af reklamation til Peacock Travel skal kunden oplyse, om der også er søgt erstatning eller kompensation fra fx flyselskab eller anden transportør på grundlag af EU-forordninger om passagerrettigheder og erstatningsansvar ved passagertransport og efter de internationale konventioner, der også regulerer dette forhold.

Har kunden modtaget erstatning og/eller kompensation fra transportøren, har Peacock Travel ret til at modregne erstatning og/eller kompensation, efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, i den erstatning og/eller kompensation, som den rejsende har modtaget fra transportøren.

## **13. VÆRNETING OG LOVVALG**

Kan enighed om et erstatningskrav og/eller -beløb mv. ikke opnås ved klage over pakkerejse til Peacock Travel, kan klagen indbringes for Pakkerejse-Ankenævnet, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte.

Se: [www.pakkerejseankenævnet.dk](http://www.pakkerejseankenævnet.dk)

Klage kan desuden indgives online via den europæiske platform for tvistløsning

på: [https://ec.europa.eu/info/policies/consumers\\_da](https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_da)

Peacock Travels e-mailadresse er til brug herfor: [info@peacocktravel.dk](mailto:info@peacocktravel.dk)

Peacock Travel er - som følge af medlemskab af Danmarks Rejsebureau Forening - forpligtet til at opfylde kendelser fra Pakkerejse-Ankenævnet, medmindre foreningens bestyrelse giver dispensation fra dette krav, fordi kendelsen ønskes indbragt for en dansk domstol, jf. foreningens vedtægter.

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 for. 1215/2012 samt Rom-konventionen af 1980.

## **14. GARANTI I REJSEGARANTIFONDEN**

Peacock Travel har i tilfælde af dennes konkurs stillet garanti for refusion af den rejsendes betalinger hos: Rejsegarantifonden, Haldor Topsøes Allé 1, 2800 Kongens Lyngby.