

GENERELLE BETINGELSER

2010-2011

ARRANGEMENT

Rejserne i dette program er arrangeret af Penguin Travel i samarbejde med lokale turarrangører.

TILMELDING

Aftalen er bindende for begge parter, når depositum eller den af bureauet fastsatte indbetaling er rettidigt modtaget. Med indbetaling af depositum bekræfter kunden samtidig at have accepteret de skriftlige meddelelser og/eller i brochuren samt evt. tilhørende turbeskrivelse og oplyste vilkår for rejsen. Venligst kontroller, at alle lovede ydelser og navne i henhold til pas er påført faktura allerede ved modtagelsen af faktura samt på rejsebevis. Penguin Travel hæfter ikke for aftaler, der ikke er påført fakturaen.

DEPOSITUM

Samtidig med tilmeldingen indbetales depositum som følger (med mindre andet er anført for den pågældende rejse): For ski rejser uden flybillet er depositum på DKK 750 pr. person. For rejser under DKK 7.500 er depositum på DKK 1250 pr. person. For rejser over DKK 7.500 er depositum på DKK 3.000 pr. person. Depositum kan være højere i tilfælde, hvor flybilletter eller anden del af rejsen skal afregnes lang tid før afrejsen. Er depositum ikke bureauet i hænde inden den angivne frist, bortfalder aftalen. Såfremt Penguin Travel forestår visering (fx til Rusland, Mongoliet el. Kina) skal udgifter og gebyrer betales samtidig med depositum.

SLUTBETALING

Restbeløbet for rejsen skal normalt være bureauet i hænde senest 45 dg. før afrejsedagen, hvis ikke andet er anført. Herefter vil billetter og øvrige rejsedokumenter blive fremsendt således, at du har dem i hænde senest ca. 7 dage før afrejsen.

REJSENS PRIS

En rejses grundpris omfatter ydelser, der vil være specificeret for hvert enkelt rejsemål i program/prisliste/turbeskrivelse. Tillæg for særlige ydelser vil ligeledes være nævnt under hvert enkelt rejsemål. Alle pakkepriser er baseret på flypriser fra nævnte luftfartsselskab og pt. kendte tariffer, skatter og afgifter.

ÆNDRINGER & TILLÆGSBESTILLINGER

Med mindre andet er anført gælder følgende: Mere end 30 dage før afrejse: For ændring af fly og landarrangement, der endnu ikke er slutbetalt, opkræves et ekspeditionsgebyr på DKK 500 pr. person. Der tages forbehold for forhold, hvor ændringer ikke er mulig efter bekræftelse eller kun muligt mod gebyr. Senere ændringer betragtes som afbestilling og ny bestilling. Tillægsbestillinger: Ønskes tilkøb af serviceydelser/ændring af allerede tilkøbte serviceydelser efter slutbetaling har fundet sted pålægges faktura et ekspeditionsgebyr på kr. 200. Med serviceydelse forstås: Udflugter, teaterbilletter, transfer m.m.

AFBESTILLING

Ved afbestilling indtil 45 dage før afrejsedagen er det indbetalte depositum tabt. Ved afbestilling indtil 30 dage før afrejsedagen er 50% af rejsens pris tabt. Afbestilles rejsen senere end 30 dage før afrejsedagen, er den totale pris for rejsen tabt. Der tages forbehold for højsæson samt højtid, hvor afbestilling ikke er mulig efter bekræftelse. OBS! Såfremt et pakkearrangement, en hotelreservation eller en flybillet er behæftet med strengere afbestillingsbetingelser vil disse være gældende og blive oplyst ved reservationen. Er medrejsende ikke omfattet af evt. afbestillingsforsikring /eller ønsker medrejsende at rejse alligevel, bliver rejseprisen justeret i henhold til det aktuelle "nye" deltagerantal (fx bortfald af grupperabat, betaling af tillæg for eneværelse og lignende).

AFBESTILLINGSFORSIKRING

Penguin Travel anbefaler at tegne en forsikring, der dækker den del af rejsens pris, der ikke tilbagebetales jf. regler for afbestilling, hvis du afbestiller din rejse på grund af akut sygdom, alvorlig tilskadekomst, dødsfald eller andre i forsikringen dækkede ulykker, der rammer dig selv, din nærmeste familie eller rejseledsagere og umuliggør deltagelse i den bestilte rejse. Afbestillingsforsikringen kan købes hos Europæiske Rejseforsikring www.er.dk.

REJSEFORSIKRING

Penguin Travel anbefaler kraftigt altid at tegne rejseforsikring. Den offentlige rejsesygesikring dækker kun udgifter til lægebehandling i EU, Færøerne, Grønland, Schweiz, Norge og en række små europæiske stater (indtil 1 måned), og den dækker ikke omkostninger til hjemtransport, der skyldes sygdom og ulykke (bortset fra rejser på Færøerne og Grønland og for Finland, Island, Sverige og Norge gælder særlige regler). Kunden er selv ansvarlig for at tegne nødvendige rejseforsikringer, som dækker omkostningerne og hjemtransport i forbindelse med sygdom eller ulykke, bagage, forsinket fremmøde m.m. Rejsebureauet påtager sig intet ansvar som følge af manglende tegnede forsikringer. Bemærk at der kan være særlige regler/betingelser for folk som er fyldt 70 år eller med kroniske sygdomme. Rejseforsikring kan bestilles gennem Penguin Travel

ERSTATNINGSANSVAR

Penguin Travel begrænser erstatningsansvaret mht. summer og bestemmelser for flytransporterne til Warszawa-konventionen af 1929 med senere ændringer og tilføjelser tillempt national lovgivning (for DKS vedkommende luftfartslovgivning af 1960, kap. 9), for søtransport til Athen-konventionen og for jernbanetransport jf. COTIF/CIV-konventionen. De deltagende luftfartsselskaber påtager sig intet ansvar for hændelser, der indtræder på tidspunkter, hvor passagererne ikke befinder sig ombord i det pågældende luft-fartsselskabs fly. For ansvar for indskrevet bagage henvises til det pågældende luftfartsselskabs egne bestemmelser. En rejsedelatager må straks og inden lufthavnen forlades reklamere til luftfartsselskabet eller dennes repræsentant, hvis rejsegods er ødelagt, beskadiget eller mistet under flytransport. Der udfærdiges derpå en rapport, som sammen med skadeanmeldelse sendes til deltagers forsikringsselskab.

KUNDENS PLIGTER

Kunden er forpligtet til at sørge for gyldigt pas og for rejsens gennemførelse nødvendige visa og vaccinationer. OBS! Ligeledes for afrejse til kontrollere, at for- og efternavne i billetter, rejsepas og øvrige rejsedokumenter er korrekte og stemmer overens. Navn i flybillet skal være i overensstemmelse med det i passet indførte navn, ellers kan det føre til afvisning ved check-in til flyet! Rejsebureauet påtager sig intet ansvar for følgerne af afgivelse af ukorrekte oplysninger, som bureauet ikke har haft mulighed for på forhånd at tage højde for.

REKLAMATIONER

Eventuelle reklamationer under rejsen skal fremsættes overfor luftfartsselskabet, arrangørens repræsentant på stedet, arrangøren eller rejsebureauet, inden rimelig tid efter at kunden har opdaget manglen, således at manglen/fejlen kan afhjælpes med det samme og med mindst mulig ulempe for den rejsende. Rettes reklamationen direkte til det relevante luftfartsselskab eller arrangørens repræsentant på stedet, bør du sikre dig bevis herfor, hvis manglen/fejlen ikke kan rettes på stedet og du evt. senere ønsker at rejse erstatningsag mod selskabet. Manglende reklamationer vil normalt medføre tab af retten til senere erstatningskrav. Krav om erstatning skal, for at kunne komme i betragtning, skriftligt stilles til rejsebureauet inden 14 dage efter rejsens afslutning.

CHECK-IN-TID

Det anbefales, at du allerede ved ankomst til en bestemmelseslufthavn forholder dig om de aktuelle checkin tider. Oplysninger fra Penguin Travel eller luftfartsselskabet vedrørende afrejse, gates og terminaler er kun vejledende – ikke bindende. Der kan opstå forhold, der gør det nødvendigt at ændre afrejse fra én gate/terminal til en anden. Check derfor altid gate/terminal også ved f.eks. flyskift med korte tidsintervaller.

SKATTER OG AFGIFTER

En del skatter skal påføres selve flybilletten. Der er imidlertid en del lufthavns- eller andre turistmæssige skatter, der skal betales kontant ved afrejsen eller på stedet, og som derfor ikke opkræves hjemmefra. Normalt vil sådanne være angivet i rejsedokumenterne. De enkelte lande er imidlertid suveræne til uden, eller med meget kort varsel, at indføre nye skatter eller forhøje de eksisterende, og de kan derfor ændres mellem bestillingstidspunktet og afrejsen eller mellem afrejsen og hjemrejsen.

PAS, VISUM, VACCINATIONER M.M.

Har den rejsende ikke dansk pas, skal dette oplyses til rejsebureauet ved bestillingen, således at bureauet kan vejlede kunden og i øvrigt henvise denne til selv at søge oplysninger om de for rejsen krævede formaliteter hos sit lands ambassade, konsulat samt Seruminstittutets Udlands-vaccination. Unnlades sådanne oplysninger til rejsebureauet, har Penguin Travel ikke noget ansvar for de følger evt. manglende indrejsedokumenter, vaccinationer etc. måtte medføre for den rejsende. Bemærk, at der selv ved blot gennemfart af et land i tog eller bil ofte stilles krav om transitvisum. Passet skal uden for EU-landene normalt have gyldighed i mindst 6 måneder efter ankomsten til destinationen. Såfremt Penguin Travel forestår visering (fx til Rusland og Mongoliet) skal udgifter og gebyrer betales samtidig med depositum. Udgifter og gebyrer indgår ikke som en del af rejsens pris og er derfor ikke omfattet af afbestillingsforsikringen. Bureauet påtager sig intet ansvar for kunder, der af den ene eller anden grund ikke kan opnå visum eller der af en eller anden ukendt grund afvises ved grænsen.

UDEBLIVELSE, UBE NYTTEDE YDELSER M.M.

Har kunden ikke afbestilt rejsen, og/eller indfinder rejsedelatageren sig ikke på angivet tid og sted for ud- eller hjemrejsen, eller kan kunden ikke tiltræde eller fuldføre rejsen på grund af manglende rejsedokumentation, som f.eks. gyldigt pas, nødvendige visa og vaccinationsattester etc., har arrangøren ret til at beregne sig den totale pris for rejsen. Hvis kunden udebliver fra anførte transporter eller på anden måde undlader at udnytte de ydelser, som er bestilt, kan der ikke kræves godtgørelse for de ubenyttede ydelser.

REJSEARRANGØRENS ANSVAR

Penguin Travel er i medfør af Lov om pakkereser ansvarlig for at gennemføre rejsen i henhold til program/prisliste/turbeskrivelse. Penguin Travel påtager sig intet ansvar for aftaler/løfter, der uden dennes vidende og accept er indgået mellem den lokale turarrangør og den rejsende. Penguin Travel påtager sig intet ansvar for ændringer, forsinkelser etc., der er en følge af aftalebrud, overenskomststridige strejker, vejrlig eller forhold, som Penguin Travel er uden indflydelse på.

ÆNDRINGER/AFLYSNINGER

Penguin Travel forbeholder sig ret til med minimum 3 ugers varsel at foretage nødvendige ændringer, eller aflyse rejsen for gruppereser, på grund af manglende tilslutning eller omstændigheder, som bureauet og dets samarbejdspartnere ikke har haft indflydelse på eller har haft mulighed for at forudse. Hvis kunden herefter ikke ønsker at deltage i rejsen, vil det indbetalte beløb blive tilbagebetalt, mens yderligere krav ikke kan gøres gældende.

PRISÆNDRINGER EFTER AFTALENS INDGÅELSE

Priserne er baseret på de pr. 10.07.2010 gældende afgifter, tariffer og valutakurser. Penguin Travel tager forbehold for prisændringer efter aftalens indgåelse. Prisforhøjelsen kan ske på grund af ændringer i transportomkostninger, herunder brændstofpriser, skatter, afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser som lufthavns-, landings-, startafgifter eller lignende. En prisforhøjelse skal varsles snarest muligt og senest 20 dage før afrejse og må ikke overstige 10% af rejsens overterede pris. Såfremt disse betingelser ikke er overholdt, kan kunden omkostningsfrit afbestille rejsen. Det er dog en betingelse, at annulleringen meddeles Penguin Travel umiddelbart efter, at kunden er blevet underrettet om prisforhøjelsen. Ved prisfald pga. ændringer i nedadgående retning i de ovennævnte forhold, vil kunden blive informeret herom snarest. Ved ændring i nedadgående retninger inden for 20 dage før afrejse, kan kunden ikke kræve prisnedsættelse. I forbindelse med rejser opgivet i DKK vil prisstigninger/ned sættelse finde sted efter følgende principper: Ved ændringer af flypriser, samtlige afgifter og skatter med det aktuelle beløb, såfremt dette overstiger DKK 50. Valutaændringer på mere end +5% eller -10% i forhold til prislistens udgivelsesdag: Prisændringer vil kun omfatte omkostninger vedrørende den aktuelle valuta og altså ikke hele pakkens pris. Prisen på alt andet end flybilletter i denne prisliste er fastsat på baggrund af kursen på USD eller EURO. Dette betyder, at stiger kursen på EUR med 5%, vil f.eks. en overnatning på f.eks. Hotel Lion stige tilsvarende. Pakker, som indeholder både fly og landarrangement vil ikke stige tilsvarende, da pakkeprisen kun delvist er udregnet på basis af udenlandsk valuta. Typisk vil en ændring af kursen på USD på +5% kun medføre, at pakkeprisen stiger med 2-3%. En ændring af prisen i nedadgående retning forudsætter dog, at der ikke sker prisændringer på f.eks. hoteller og landarrangementer i forbindelse med kursændringen.

ØVRIGE BETINGELSER

Rejserne gennemføres efter de af Forbrugerrådets vedtagne betingelser for deltagelse i pakkereser. Der tages forbehold for trykfejle og prisændringer som følge af ændrede indkøbsforhold. Prislisten er gældende indtil ny foreligger.

VÆRNETING/LOVRET

Ethvert krav mod Penguin Travel skal afgøres efter dansk ret. Klager eller søgsmål, der ikke kan afgøres af Rejseankenævnet, skal afgøres ved Sø- og Handelsretten i Danmark.

REJSEGARANTIFONDEN

Penguin Travel er medlem af Rejsegarantifonden (reg.nr. 888).

Penguin Travel - Frederiksberg Allé 32, 1820 Frederiksberg C - Tlf: 33 21 51 00 www.penguin.dk