

Handelsbetingelser

1. Indgåelse af aftale	2
2. Betaling	2
3. Kundens forpligtelser	2
4. Visum, pas og vaccinationer	3
5. Afbestillings- og rejseforsikring	3
6. Fremmøde i lufthavnen	3
7. Genbekræftelse af flybilletter	4
8. Rejser med sammensatte flybilletter	4
9. Lokale skatter og afgifter	5
10. Ændringer i den indgåede aftale	5
11. Fortrydelse og Afbestilling af rejsen	5
12. Mangler ved rejsen og reklamationer	6
13. Ansvarsbegrænsning	7
14. Klageadgang	7
15. Værneting og lovvalg	7
Kontaktinformation	8

1. Indgåelse af aftale

Aftalen mellem kunden og Denworld Travel anses for indgået, når du trykker på betalingsknappen. Ved indbetaling accepterer kunden de gældende vilkår og betingelser, som inkluderer alle rejsekomponenter, der er specificeret i rejseplanen. Denne aftale markerer, at Denworld Travel forpligter sig til at levere de aftalte rejseydelser i henhold til de beskrevne rejseprogrammer, destinationer og serviceniveauer. Alle detaljer om rejsens indhold og kundens rettigheder vil fremgå af rejsedokumenterne.

2. Betaling

I vores hjemmeside accepterer vi følgende kort:

- Visa (både debet og kredit)
- Mastercard (både debet og kredit)
- Dankort

Reservation af beløb:

Betaler du med et internationalt betalingskort, reserveres beløbet med det samme. Pengene reserveres på dit kort eller konto indtil:

- Vi trækker beløbet, eller
- pengene frigives i henhold til aftale med din kortudsteder.

*Du kan læse mere om reglerne for dit specifikke kort hos din kortudsteder.
Vi tager ikke kortgebyrer.*

Betalingsmetoder og afdragsordning:

Du kan betale med:

- Engangsbetaling (fuld beløb ved checkout)
-

3. Kundens forpligtelser

Det er kundens ansvar at sikre, at alle oplysninger, som er modtaget fra Denworld Travel, er korrekte. Dette inkluderer både rejsedokumenter, kvitteringer og rejseplaner, som fremsendes til den af kunden oplyste e-mail- eller postadresse.

Hvis kunden bemærker fejl eller uoverensstemmelser i informationerne, bedes Denworld Travel straks informeres, så eventuelle rettelser kan foretages i tide. Kunden hæfter for de

omkostninger, der måtte opstå ved ændring af rejsedokumenter, navnlig hvis der er fejl i navne, pasoplysninger eller andre væsentlige personlige data.

Denworld Travel påtager sig ikke ansvar for konsekvenser af forkert eller ufuldstændig oplysning, som kunden har givet.

4. Visum, pas og vaccinationer

Kunden har det fulde ansvar for at sikre, at de nødvendige rejsepapirer er i orden. Dette indebærer, at passet skal være gyldigt i mindst seks måneder efter hjemrejsedatoen, og at eventuelle krav om visum og vaccinationer skal være opfyldt.

For rejser til visumpligtige lande eller destinationer med krav om specifikke vaccinationer, er det kundens ansvar at indhente information og sikre, at disse formaliteter er fuldt udfyldt. Denworld Travel tilbyder vejledning og assistance i forbindelse med ansøgninger om visum og vaccinationer, men det er kundens ansvar at gennemføre processen rettidigt.

5. Afbestillings- og rejseforsikring

Denworld Travel anbefaler kraftigt, at kunden tegner en afbestillingsforsikring, der kan dække eventuelle udgifter i forbindelse med sygdom eller andre uforudsete hændelser, som måtte forhindre rejsen.

Derudover anbefales en rejseforsikring, der sikrer dækning af omkostninger ved sygdom, ulykker, tab af bagage eller behov for hjemtransport. Kunden opfordres til at læse forsikringsbetingelserne grundigt for at sikre, at de nødvendige dækninger er på plads.

6. Fremmøde i lufthavnen

Vi anbefaler, at du møder op i lufthavnen mindst to timer før den planlagte afrejse. For rejser ud fra EU anbefaler vi, at kunden møder op mindst tre timer inden den planlagte afrejse. Dette sikrer tilstrækkelig tid til check-in, bagagehåndtering og sikkerhedskontrol.

Manglende fremmøde vil medføre, at den resterende del af rejsen annulleres uden mulighed for refusion.

7. Genbekræftelse af flybilletter

For at undgå komplikationer skal kunden holde sig ajour med eventuelle ændringer i flyvninger, hvilket kan inkludere ændrede afgangstider eller flynumre. Manglende genbekræftelse af flybilletter kan medføre, at kunden mister sin plads på flyet, uden at dette kan erstattes.

Kunden opfordres derfor til regelmæssigt at tjekke flyselskabernes opdateringer via deres hjemmesider eller mobile applikationer.

Hvordan sker dette i praksis?

- Flyselskabet sender typisk direkte besked til den registrerede e-mail og/eller telefonnummer (SMS/app-notifikation), hvis der opstår ændringer.
- Denworld Travel giver også besked til kunden, så snart vi modtager opdateringer fra flyselskabet. Vi anbefaler derfor, at kunderne holder øje med deres indbakke (inkl. spam-mappen) og telefon i dagene op til afrejse.

For at undgå uforudsete situationer bør kunden altid:

- ✓ Dobbeltchecke sin rejseplan (fx via flyselskabets hjemmeside eller app) inden afrejse.
 - ✓ Sikre sig, at de korrekte kontaktoplysninger er registreret hos både flyselskab og Denworld Travel.
-

8. Rejser med sammensatte flybilletter

Ved sammensatte flyrejser med flere selskaber er hvert flyselskab ansvarligt for sin egen flyvning, jf. EU-forordning 261/2004. Denworld Travel er ikke ansvarlig for forsinkelser, der medfører, at en efterfølgende flyvning mistes, medmindre fejlen skyldes os, jf. pakkerejseloven. Eventuelle ekstraomkostninger i sådanne tilfælde afholdes af kunden.

Hvad betyder det for kunden?

Hvis en forsinkelse på én flyvning (f.eks. med selskab A) medfører, at kunden misser en efterfølgende flyvning (med selskab B), kan der opstå **ekstra omkostninger** (overnatning, nyt flybillet mv.).

I denne situation:

- Flyselskab B er ikke forpligtet til at ombooke gratis, hvis flyvning A var forsinket af en tredjepart (medmindre det er samme selskab/alliance).

- Denworld Travel vil rådgive og assistere kunden med at finde løsninger, men kan ikke altid dække de ekstra udgifter, medmindre forsinkelsen skyldes vores fejl (f.eks. forkert booking).

Derfor anbefaler vi altid en rejseforsikring:

En forsikring kan dække omkostninger til:

- ✓ Eventuelle forsinkelser eller aflyste flyvninger
- ✓ Overnatninger under forsinkelser
- ✓ Ekstra transport

Ved **pakkerejser under EU-pakkerejsedirektivet** har kunden visse rettigheder til ombooking/erstatning, hvis forsinkelsen skyldes flyselskabet.

Vi gør alt for at minimere risikoen ved at vælge flyselskaber med god punctualitet og tilbyde buffer-tid mellem flyvninger, hvor muligt.

9. Lokale skatter og afgifter

På flere destinationer kan der opkræves lokale skatter og afgifter, som ikke kan forudbetales gennem Denworld Travel. Disse afgifter skal betales direkte på stedet af kunden.

Denworld Travel vil oplyse kunden om sådanne gebyrer forud for rejsen, men da de lokale love og regler kan ændre sig hurtigt, påhviler det kunden at have midler til at betale disse udgifter.

10. Ændringer i den indgåede aftale

Denworld Travel kan regulere rejsens pris ved ændringer i transportomkostninger, skatter/afgifter eller valutakurser, jf. Pakkerejseloven §§ 18-19. Kunden informeres senest 20 dage før afrejse. Ved prisstigning over 8 % har kunden ret til gratis afbestilling.

Mindre ændringer i rejseplanen (eksempelvis ændringer i flytider eller hotelopgraderinger) vil ikke give anledning til compensation, så længe rejsens hovedindhold forbliver uændret, medmindre det følger af dansk rets ufravigelige regler.

11. Fortrydelse og Afbestilling af rejsen

Som udgangspunkt er der ingen fortrydelsesret på køb af pakkerejser, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1 samt § 7 stk. 2 nr. 5, der undtager personbefordring fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde.

Vi har dog valgt at tilbyde, at du kan afbestille under nedenstående vilkår.

Afbestillingsbetingelserne for rejsen afhænger af:

- Tidspunktet for afbestilling i forhold til afrejsedatoen.
- De enkelte leverandørers vilkår (flyselskaber, hoteller m.v.).
- Rejsens specifikke sammensætning.

Vigtige pointer:

- Refusionsbeløb varierer betydeligt og afhænger af leverandørernes specifikke politikker.
- Visse dele af rejsen kan være fuldstændig ikke-refunderbare.
- Et administrativt gebyr vil altid blive opkrævet ved afbestilling.

Procedure ved afbestilling:

1. Gennemgang af alle relevante leverandøraftaler.
 2. Skriftlig opgørelse over det eventuelle refusionsbeløb til kunden.
-

12. Mangler ved rejsen og reklamationer

Hvis kunden oplever mangler under rejsen, er det vigtigt at der reklameres indenfor rimelig tid og gerne snarest muligt efter manglen er konstateret.

Vi anbefaler, at du:

1. Reklamerer direkte til den ansvarlige leverandør på destinationen (hotel, flyselskab osv.).
2. Giver samtidig besked til Denworld Travel.

Hvis manglen ikke afhjælpes tilfredsstillende, bør kunden kontakte Denworld Travel, der vil forsøge at finde en løsning.

Vigtigt: Forsinket reklamation kan begrænse mulighederne for at opnå erstatning.

13. Ansvarsbegrænsning

Denworld Travel er underlagt internationale konventioner, herunder:

- **Warszawa- og Montrealkonventionen** for luftfart.
- **Athenkonventionen** for søfart.

Dette betyder, at vores ansvar for skader, forsinkelser eller tab er begrænset til de grænser, der er fastsat i disse konventioner. Vi følger dog altid dansk rets ufravigelige regler.

14. Klageadgang

Hvis kunden ikke er tilfreds med en rejseydelse, skal følgende procedure følges:

1. **Kontakt Denworld Travels kundeservice** direkte for at løse problemet.
2. Hvis der ikke opnås en løsning, kan klagen indsendes til:
 - **Pakkerejse-Ankenævnet**
Haldor Topsøes Allé 1, st.
2800 Kgs. Lyngby
Gebyr: 275 kr.
 - **For rejser uden for pakkerejseaftaleloven:**
Center for Kligeløsning/Forbrugerklagenævnet
Toldboden 2, 8800 Viborg
Via naevneneshus.dk

Bemærk:

- For at klage skal ydelsen have kostet mellem 1.110 kr. og 100.000 kr.
 - EU-borgere kan bruge [EU-Klageportalen](#).
-

15. Værneting og lovvalg

Alle tvister i forbindelse med rejseaftaler med Denworld Travel afgøres af danske domstole under dansk lov.

Vi er medlem af Rejsegarantifonden (nr. 3563).

Kontaktinformation

Denworld Travel ApS

CVR nr. 44 42 02 87 | Rejsegarantifonden nr. 3563

Telefon: 91 42 91 16 | Email: info@denworldtravel.com

www.denworldtravel.com