

Vilkår og rejsebetingelser gældende fra 1.2.2008

(betingelser for rejser booket 31.1.2008 eller tidligere kan ses på www.ruby-rejser.dk)

Salg af pakkerejser

Ruby Rejser er som turoperatør sælger af pakkerejser, ligesom vi formidler en række produkter som formidlere for en række transportselskaber. Ved formidlingsalg er det reglerne for den enkelte transportør, som er gældende.

Ved en pakkerejse forstås en kombination af mindst to af følgende elementer, såfremt de af Ruby Rejser udbydes samlet eller har været udbudt på forhånd og sælges samlet, og såfremt den samlede ydelse har en varighed på over 24 timer eller omfatter en overnatning:

- Transport
- Indkvartering
- Anden turistmæssig ydelse, der ikke er direkte knyttet til transport eller indkvartering, men som udgør en væsentlig del af pakkerejsen.

Aftalegrundlag

Ruby Rejsers hjemmeside anses som en del af aftalen, og de deri givne oplysninger - herunder prisoplysninger - er bindende for Ruby Rejser, medmindre ændringer er meddelt kunden ved bestillingen og skriftligt bekræftet over for denne.

Bestilling og betalingsfrister

Tilmelding sker enten online på vores hjemmeside, pr. e-mail, pr. telefon eller ved personlig henvendelse til Ruby Rejser. I perioden fra programudgivelse og indtil 40 dage før afrejse skal du ved modtagelse af bekræftelse indbetale depositum for rejsen.

Er der under 40 dage mellem reservationstidspunkt og afrejsetidspunkt forfalder hele beløbet til betaling, og din mundtlige reservation betragtes som bindende tilmelding til rejsen, medmindre andet udtrykkeligt aftales. Vore afbestillingsregler træder i kraft, selv om du ikke har betalt for rejsen.

Rejsens pris

Rejseprisen omfatter samtlige i programmet eller aftalen nævnte ydelser samt alle obligatoriske skatter, afgifter m.v.

Ved rejser købt med hotelovernatning, er rejseprisen baseret på indkvartering i delt dobbeltværelse. Ved uspecificeret indkvartering kan flytning under opholdet forekomme.

Den gældende pris er den pris som er oplyst på din booking ved rejsebestillingen den dag rejsen er bestilt.

Betaling

Indbetaling kan foretages enten online eller med det fremsendte girokort. Ved anden indbetalingsform angives bestillingsnr. Alle betalinger skal foretages samlet for hver bestilling. Rejsens pris er ikke baseret på, at enkeltpersoner i samlet bestilling betaler særskilt til os for rejsen.

Kundens særlige ønsker

Særaftaler, baseret på kundens særlige ønsker, skal - for at have gyldighed - fremgå af aftalen/rejsebekræftelsen/deltagerspecifikationen eller på anden måde kunne dokumenteres.

Pas, visum, vaccinationer etc.

Oplysninger om særlige forhold vedrørende pas, visum, sundhedsmæssige betingelser, herunder krav om vaccinationer eller lignende betingelser, der skal være opfyldt, for at rejsen kan gennemføres, skal meddeles kunden ved aftalens indgåelse.

Ruby Rejseres oplysninger gælder for rejsende med dansk pas. Har en rejsende ikke dansk pas, bør dette meddeles bureauet ved bestillingen, således at bureauet kan vejlede kunden og i øvrigt henvise denne til selv at søge oplysning om de for rejsen krævede formaliteter hos sit lands ambassade, konsulat samt hos Seruminstitutets Udlandsvaccination.

Depositum og restbeløb

Ved køb af pakkerejser er depositum kr. 1000,- pr. betalende person, dog minimum 15 % af rejsens pris og maksimum 50% af rejsens pris. Dette beløb forfalder uopfordret til betaling 5 dage efter rejsens bestilling. Din indbetaling af depositum betragtes som bindende tilmelding. Restbeløb forfalder uopfordret til betaling 45 dage før afrejse.

Rejse-, ulykkes- og bagageforsikring

Den rejsende er generelt selv ansvarlig for at afholde omkostninger ved sygdom, hospitalsindlæggelse m.v. undervejs - medmindre arrangøren kan gøres ansvarlig herfor. Danske statsborgere med dansk sygesikringsbevis får dækket nødvendig lægebehandling ved ferierejser i Europa under en måneds varighed.

Ruby Rejser tilbyder gennem "Gouda" en række forsikringer der dækker yderligere følgeomkostninger ved sygdom, bl.a. hjemrejse til nær slægtning med akut opstået sygdom, tilkaldelse af støtteperson fra Danmark ved akut opstået sygdom, ny ferie såfremt sygdom er opstået i første halvdel af ferien, behandlingsomkostninger mv. hvis rejsen går til lande hvor det gule sygesikringsbevis ikke gælder etc. Pr. 1.1.2008 dækker det Gule Sygesikringsbevis ikke hjemtransport til Danmark ved sygdom i udlandet (Norge og Sverige dækkes af Nordisk konvention). Der kan tegnes en forsikring for dette. Endvidere begrænses det sygesikringsbevisets dækningsområde til bl.a. ikke at omfatte Tyrkiet.

Desuden kan tegnes forsikring til dækning af bagage. Forsikringsbetingelser kan tilsendes. Ruby Rejser modtager provision for salg af rejseforsikringer.

Lejet udstyr

Du er selv ansvarlig for skader og tyveri/bortkomst af lejet/lånt udstyr bl.a. cykler, ski mv. Der kan ikke tegnes forsikring for dette.

Bagage

Al bagage bedes pakket forsvarligt i kufferter, tasker, rygsække, skiposer, eller lukkede papkasser (bæreposer og lign. afvises). Al bagage bedes påført mærkeseddel med navn og adresse på den rejsende, navn på bestiller (kontaktperson) samt din destination og din indkvartering. Alle transportformer har bagagebegrænsninger - spørg om dette på din rejse.

Omfattende bagage som sammenklappelige cykelanhængere, barnevogne, klapvogne, pulke, kælke o.l. kan kun medbringes efter aftale med os og oftest mod et gebyr.

Ved afrejse og evt. busskifte er den rejsende selv ansvarlig for at al bagagen kommer med eller bliver indskrevet, ligesom den rejsende selv skal tilse, at bagagen kommer af bussen på bestemmelsesstedet, hhv. afhente bagagen på transportbånd ved flyrejse. Ruby Rejser har ikke ansvaret for tyveri o.l. af bagagen, når den ikke er i RUBY Rejsers varetægt eller er under direkte opsyn.

Elektronik som kameraer, samt andre kostbare genstande som smykker, instrumenter, værdipapirer o.l. må ikke lægges i den indskrevne bagage, men skal medbringes som håndbagage.

Vi anbefaler dig at sikre, at du har forsikring med tilstrækkelig bagagedækning, da refusionerne ved f.eks. forsinket, bortkommet eller skadet bagage ofte er begrænset til relativt lave beløb.

Hvis du i forbindelse med din familieforsikring har en bagagedækning, vil nogle selskaber acceptere dækning ved cykeltransport i trailer. Du bør selv undersøge dine forsikringsforhold. Du kan evt. gennem Ruby Rejser tegne forsikring ved Gouda.

Glemte sager

Eftersøgning af bortkommen bagage sker mod et gebyr på kr. 50. Til forsendelse af glemte sager opkræves et gebyr til dækning af disse udgifter på kr. 50 + porto.

Afbestilling/ændringer

For alle bindende tilmeldinger til en rejse betales et gebyr ved afbestilling. Afbestilles 46 dage eller tidligere før rejsens påbegyndelse, er depositum tabt. Mellem 45 dage og 22 dage før rejsens påbegyndelse er 60 % af rejsens pris tabt. Mellem 21 dage og 11 dage før rejsens påbegyndelse er 80 % af rejsens pris mistet. Mellem 10 dage og 4 dage før rejsens påbegyndelse er 95 % af rejsens pris tabt. 0 - 3 dage før rejsens påbegyndelse er hele rejsens pris mistet. Alle afbestillinger skal foreligge skriftligt hos os for at være gyldige.

Ændringer af rejsemål, afrejsedato, afrejselufthavn eller rejseperiode betragtes som afbestilling og fornyet bestilling.

Ændringer af på- og afstigningssted for busgæster senere end 2 uger før afrejse koster et gebyr på kr. 200, og forudsætter ledig kapacitet.

Afbestilling i tilfælde af krigshandlinger m.v.

Kunden kan endvidere afbestille en pakkerejse, hvis der, inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse, på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige, smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder. I så fald har kunden krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Hvorvidt kunden kan gøre krav på den ansvarsfri afbestillingsret afhænger af en samlet vurdering af forholdene på afbestillingstidspunktet, eksempelvis om Udenrigsministeriet, sundhedsmyndigheder eller andre offentlige myndigheder

fraråder, at man gennemfører rejser til det pågældende rejsemål.

Den ansvarsfri afbestillingsret gælder ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte den pågældende begivenhed, eller begivenheden var almindelig kendt.

Kan kunden ikke kræve ansvarsfri afbestilling og afbestiller kunden alligevel, træder vores almindelige afbestillingsregler i kraft.

Afbestilling på grund af sygdom m.m.

Ruby Rejser kan ved aftalens indgåelse tilbyde en afbestillingsforsikring i samarbejde med Gouda Rejseforsikring, der dækker afbestillingsomkostningerne i tilfælde af, at kunden på grund af akut sygdom m.v. ikke kan deltage i pakkerejsen. Prisen for afbestillingsforsikringen er 5 % af rejsens pris. Afbestillingsforsikringen dækker, såfremt kundens deltagelse i rejsen umulig- eller i væsentlig grad vanskeliggøres på grund af død eller akut sygdom/tilskadekomst, som kræver hospitalsindlæggelse, lægeordineret sengeleje, eller det der kan sidestilles hermed, hos kunden selv eller hos:

Ægtefælle eller samlever(ske), forældre eller svigerforældre, børn eller børnebørn, søskende, bedsteforældre, svigerinde eller svoger, rejseledsager.

Forsikringen forudsætter at der inden rimelig tid fremsendes behørig dokumentation i form af lægeerklæring, lægeerklæring refunderes såfremt anmeldelsen er dækningsberettiget.

Desuden gælder afbestillingsforsikringen, hvis det ved politirapport eller lignende dokumenteres, at der umiddelbart inden afrejse er sket væsentlig skade på grund af brand eller indbrud i kundens privatbolig eller brand, indbrud eller overenskomststridig arbejdsnedlæggelse i kundens private virksomhed - og meddelelsen herom er givet til Ruby Rejser.

Forsikringen dækker ligeledes akut opståede skavanker og sygdom, der ikke nødvendigvis opfylder ovenstående sygdomskrav, men som medfører at kunden mister sit formål med sin cykelferie eller sin vandreferie.

Kunden er forpligtiget til straks efter at det dækningsberettigede forhold er opstået, at foretage afbestilling til Ruby Rejser.

Prisændringer efter aftalens indgåelse

Ruby Rejser har efter aftalens indgåelse kun ret til at forhøje prisen på grund af ændringer i: Transportomkostninger, herunder brændstofpriser, samt skatter, afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser, så som lufthavns-, havne-, landings- eller startafgifter eller valutakurser, som er anvendt ved beregning af prisen for den pågældende pakkerejse.

Ruby Rejser skal hurtigst muligt underrette kunden om prisændringer. Den aftalte pris kan ikke forhøjes med mere end 10 % af rejsens pris, og meddelelse herom skal være kommet frem til kunden snarest muligt og senest 20 dage før afrejsen. Såfremt betingelse for en forhøjelse af prisen ikke er opfyldt, kan kunden annullere aftalen og få indbetalte beløb tilbagebetalt. Retten til at hæve prisen kan kun træde i kraft ved ændringer på over 50 kr. pr. deltager.

Ændringer/aflysning fra Ruby Rejsers side før afrejsen

Såfremt Ruby Rejser inden afrejsen aflyser rejsen, skal kunden hurtigst muligt informeres herom. Det samme gælder, hvis det inden afrejsen viser sig, at Ruby Rejser ikke vil kunne gennemføre rejsen som aftalt - eksempelvis ved, at Ruby Rejser ikke vil kunne levere de aftalte ydelser, eller at ydelserne vil være af ringere kvalitet end aftalt. Dette gælder dog ikke for ændringer eller uregelmæssigheder, som må anses for bagateller for opfyldelsen af feriens formål. Samtidig med informationen om ændringen eller aflysningen skal arrangøren informere kunden om dennes beføjelser, samt om til hvem og inden for hvilken frist han skal reklamere, og hvordan kunden i øvrigt skal forholde sig.

Såfremt ændringen medfører, at rejsens økonomiske værdi bliver ringere, har kunden ret til at modtage nedslag i prisen.

Væsentlige ændringer/aflysning før afrejsen

Er Ruby Rejsers ændringer i rejseaftalen væsentlige for kunden, eller aflyses rejsen, uden at dette skyldes kundens egne forhold, kan kunden hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er indbetalt i henhold til aftalen, eller deltage i en anden pakkerejse efter eget valg, såfremt arrangøren, uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab, kan tilbyde dette. Kunden skal, inden rimelig tid efter ændringsmeddelelsens modtagelse, underrette rejsebureauet om sit valg.

Vælger kunden at deltage i en pakkerejse af højere værdi, skal kunden betale prisforskellen.

Har pakkerejsen en ringere værdi end den oprindeligt bestilte, skal Ruby Rejser tilbagebetale prisforskellen.

Ved busrejser kan kunden få tilbudt alternativ offentlig transport ved få tilslutninger fra et påstigningssted frem til nærmeste påstigningssted, såfremt dette ikke medfører en væsentlig ændring i rejsetiden. Refusionsbeløbet udmåles til billigste offentlige transportomkostning.

Ansvar og ansvarsfrihed for Ruby Rejser ved ændringer m.v.

Lider kunden tab på grund af Ruby Rejsers ændringer eller som følge af pakkerejsens aflysning, har kunden krav på erstatning i overensstemmelse med de almindelige erstatningsregler, medmindre aflysningen eller den manglende opfyldelse af aftalen skyldes:

- A) enten at det for rejsens gennemførelse nødvendige antal rejsende ikke er blevet tilmeldt, eller en bestemt belægningsprocent ikke er opnået, og Ruby Rejser har meddelt kunden dette senest 14 dage før afrejsedagen.
- B) eller
 - I) kundens egne forhold,
 - II) en for pakkerejsen uvedkommende tredjemand eller
 - III) udefrakommende omstændigheder, og at arrangøren eller nogen, som arrangøren er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset disse forhold ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet dem (dvs. force majeure eller force majeure lignende forhold).

Tilsikrede egenskaber ved rejsen

Kunderne har krav på erstatning, såfremt manglerne angår egenskaber som anses for tilsikret. Ruby Rejsers ændringer, misligholdelse efter afrejsen.

Det påhviler Ruby Rejser at gennemføre rejsen i overensstemmelse med aftalen.

Konstaterer kunden mangler undervejs eller på rejsemålet, skal hun - indenfor rimelig tid efter manglens konstatering - reklamere til arrangøren, rejselederen eller til den tjenesteyder, som manglen angår for at give disse mulighed for afhjælpning af manglen.

Der foreligger en mangel ved rejsen, hvis den rejsende ikke modtager de ydelser, som gennem rejsekataloget, annoncer eller særlige aftaler med arrangøren er angivet på deltagerbeviset, eller ydelserne er af ringere kvalitet end det aftalte eller tilsikrede. Ved oplevelsespakker (f.eks. oplev Korsika eller hotel til hotel ruter) anses det ikke for en mangel hvis kunden indkvarteres på en anden og tilsvarende indkvartering end den der fremgår af den tilsendte adresseliste/hotelliste.

Uensartethed i de tilbudte ydelser kan ikke betragtes som mangler, såfremt de som minimum opfylder grundlaget for aftalen.

Kan en betydelig del af de aftalte ydelser ikke leveres, eller er pakkerejsen i øvrigt behæftet med mangler, som medfører, at formålet med pakkerejsen er væsentligt forfæjlet, kan kunden hæve aftalen. Kunden skal i så fald umiddelbart underrette

arrangøren eller dennes repræsentant på stedet herom.

Hæver kunden aftalen er arrangøren forpligtet til at tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, dog med fradrag af en godtgørelse, der svarer til den værdi, pakkerejsen må antages at have haft for kunden.

Indgår der transport i aftalen, er kunden endvidere berettiget til uden udgift at blive transporteret tilbage til afrejsestedet med det aftalte transportmiddel til det aftalte tidspunkt.

Afhjælpning

Tilbyder Ruby Rejser at afhjælpe manglen, kan kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen, såfremt afhjælpningen sker inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for kunden.

Sker afhjælpning ikke i overensstemmelse med dette, eller kan afhjælpning ikke kræves, fordi afhjælpningen vil påføre arrangøren uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe, kan kunden kræve forholdsmæssigt afslag i rejseprisen eller hæve aftalen.

Har manglen medført væsentlig ulempe for kunden, kan der desuden tilkomme kunden en godtgørelse herfor, medmindre manglen skyldes forhold, der gør arrangøren ansvarsfri i medfør af pakkerejselovens regler.

Erstatning for tab og/eller person eller tingskade

Har kunden lidt et tab, eller har han lidt skade på sin person eller ting som følge af en mangel ved rejsen, har kunden krav på erstatning fra arrangøren, medmindre manglen skyldes en uvedkommende tredjemand eller force majeure og ikke med passende omhyggelighed kunne være forudset ved aftalens indgåelse eller være undgået eller afbødet.

Internationale konventioner

Ruby Rejsers ansvar for mangler samt person- og tingskader er begrænset til de erstatningsbeløb, der er fastsat i internationale konventioner, som gælder for de tjenesteydere, der kan lastes for den mangelfulde del af pakkerejsen.

Ved flytransport: Montreal og Warszawa konventionerne.

Ved søtransport: Athen konventionen.

Ved togtransport: (COTIF/CIF) konventionen om internationale jernbanebefordringer.

Kunders deltagelse i ski-, cykel-, vandre- og lign. arrangementer

Kundens deltagelse i arrangementer, som er fysisk krævende og underlagt vejrligets omskiftelighed, sker under eget ansvar.

Ruby Rejsers repræsentant kan og har alene ret til at beslutte ændringer i programmet. Ændringer kan besluttes med begrundelse i vejrlig eller andre ydre omstændigheder, forhold hos en deltager, eller lignende forhold. Sådanne ændringer kan ikke betragtes som en mangel ved rejsen.

Såfremt det planlagte program på et gruppearrangement ikke kan gennemføres som beskrevet på grund af forhold hos en deltager, kan Ruby Rejser bede deltageren om at afstå fra deltagelse i arrangementet, eller deltagelse i de dele af arrangementet som forholdet hos deltageren er en forhindring for at gennemføre som planlagt.

Vejrligs- og andre uforudsete hændelser, der medfører nødvendige ændringer i den tilbudte ydelse på grund af at de tilbudte

ydelser ikke kan benyttes efter sin hensigt, kan ikke betragtes som en mangel ved rejsen - f.eks. såfremt et krydstogtskib på et cykelkrydstogt ikke kan gennemføre den planlagte rute på grund af for lav eller for høj vandstand eller på grund af lignende, ukontrollerbare hændelser, så foreligger der ikke en mangel ved rejsen; såfremt der kan tilbydes alternativer der kan tilfredsstille formålet med ferien - i dette tilfælde cykelture på alternative strækninger af samme sværhedsgrad.

Kundens pligter

- udeblivelse - uudnyttede ydelser m.m.

Har kunden ikke afbestilt rejsen, og/eller indfinder rejsedeltageren sig ikke på angivet tid og sted for ud- eller hjemrejsen, eller kan kunden ikke tiltræde eller fuldføre rejsen på grund af manglende rejsedokumenter, som f.eks. gyldigt pas, nødvendige visa og vaccinationsattester etc., har Ruby Rejser ret til at beregne sig den totale pris for pakkerejsen - medmindre dette skyldes en informationsfejl fra vores side. Det samme gælder ved bortvisning af kunden pga. gentagen grov tilsidesættelse af transportørens, hotellets etc. ordensregler. Hvis en kunde udebliver fra anførte transportere eller på anden måde undlader at udnytte de ydelser, som indgår i pakkerejsen, kan han ikke kræve godtgørelse for de uudnyttede ydelser.

Kunden er forpligtet til

- a) at sørge for gyldigt pas og for rejsens gennemførelse nødvendige visa og vaccinationer.
- b) at møde rettidigt på de i rejseplanen eller ved anden tydelig anvisning oplyste steder og tidspunkter for ud- og hjemrejsen, og i øvrigt rette sig efter ordensbestemmelser, som gælder for hoteller, transportmidler etc.
- c) at optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. I grove tilfælde kan det føre til, at den rejsende af arrangøren eller dennes repræsentant bortvises fra den videre deltagelse i rejsen.
- d) at holde sig underrettet om hjemrejsetidspunkter i tilfælde af, at han har booket en rundrejse på egen hånd eller af andre grunde har fjernet sig fra sin rejsegruppe, ved 24 timer før det i rejseplanen angivne tidspunkt at tage kontakt med arrangørens i rejseplanen opgivne repræsentant på den angivne adresse og/eller telefon-, fax eller telexnummer.

Reklamationer

Eventuelle reklamationer under rejsen skal fremsættes over for arrangøren - eller, hvor det er muligt - dennes repræsentant på stedet, indenfor rimelig tid efter at kunden har opdaget manglen. Manglende reklamation vil normalt medføre tab af retten til senere erstatningskrav.

Dette gælder dog ikke, hvis arrangøren, eller nogen denne er ansvarlig for, har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på den rejsendes person.

Krav om erstatning skal inden rimelig tid dog senest 14 dage efter rejsens afslutning fremsættes over for arrangøren eller formidleren.

Kan enighed om et erstatningskrav og/eller -beløb ikke opnås ved klage til formidleren eller arrangøren, kan kunden indbringe klagen for

Rejse-Ankenævnet
Skodsborgvej 48 C
2830 Virum
tlf. 45461100

Udvidet ansvarsforsikring

Ruby Rejser er tilsluttet en udvidet rejseforsikring ved rejseforsikringselskabet Gouda, police nr. 9999010.

Værneting

Evt. søgsmål mod bureauet skal afgøres af en dansk ret. Vores værneting er Sø- og Handelsretten.

Detaljerede rejseinformationer

Hvis du køber online vil du på "Dine bookinger" kunne finde dine rejseoplysninger og se om vi har registreret din indbetaling. Vi fremsender ikke bekræftelse på modtaget betaling med almindelig post, men detaljeret rejseinformation samt diverse billetter fremsendes ca. 1 uge før afrejse.

Diverse

Ovenstående rejsebestemmelser er i overensstemmelse med "Almindelige betingelser for pakkerejser".

For forhold, der ikke er medtaget i Ruby Rejsers rejsebestemmelser, gælder disse bestemmelser. Bestemmelserne kan rekvireres hos Ruby Rejser eller på

http://www.drf-dk.dk/Forbrugere/Almindelige_betingelser.aspx.

Ruby Rejser er endvidere medlem af Danmarks Rejsebureauforening. Ruby Rejser har medl. nr. 206 i Rejsegarantifonden.

Ruby Rejser tager forbehold for trykfejl og udeladelser i trykt og elektronisk materiale, bl.a. brochurer, internet-sider etc.