

## GENERELLE BETINGELSER FOR ENKELTYDELSER

Ved køb af en enkeltydelse, fx en flybillet uden indkvartering, optræder Bella Vista udelukkende som formidler for det/de pågældende transportselskaber og modtager alene betaling for købte flybilletter på vegne af flyselskabet. Flyselskabet er den rejsendes aftalepart, og er ansvarlig for transportaftalens korrekte gennemførelse. Flyselskabets betingelser regulerer aftaleforholdet og gældende betingelser kan til enhver tid findes på flyselskabets hjemmeside. Da Bella Vista alene er formidler af transportydelsen, er bureauet som følge heraf ikke ansvarlig for flyselskabets konkurs samt for forsinkelser, aflysninger eller manglende opfyldelse af transportaftalen indgået mellem den rejsende og luftfartsselskab.

## GENERELLE BETINGELSER FOR PAKKEREJSER

Betingelserne i det følgende herunder gælder for pakkerejser købt efter 1. juli 2018 og regulerer aftaleforholdet mellem Bella Vista (rejsearrangøren) og den rejsende. Aftalen indgås og gennemføres i overensstemmelse med Pakkerejseloven (Lov nr. 1666 af 26/12/17). Ved køb af rejse har du pligt til at læse og evt. udskrive alle relevante rejsedokumenter, herunder også disse betingelser.

## TEKNISK ARRANGØR

Profil Rejser A/S (herunder Bella Vista Travel), CVR 13883408. Medlem af Rejsegarantifond nr. 2356.

## 1. AFTALEINDGÅELSE

### 1.1 Aftaleindgåelse og –binding

Aftale om køb af pakkerejse er indgået, når tilbud accepteres af den rejsende og indbetaling foretages. Forinden har den rejsende modtaget og læst de generelle betingelser for rejsen. Det er en forudsætning, at de rejseudgifter, der tilsammen vil udgøre en pakkerejse, bliver købt på samme tid. Aftalen er bindende for begge parter, når hele eller dele af betalingen er rettidigt modtaget. Depositum kan være mere end 25% afhængig af, hvilke produkter der bestilles. Ved indbetaling bekræfter du, at have sat dig ind i aftalegrundlaget og accepteret gældende vilkår og betingelser.

### 1.2 Rejsedokumenter

Efter aftalens indgåelse fremsendes ordrebekræftelse, hvoraf betalingsfrist vil fremgå. Når

slutbetaling er modtaget fremsendes billetter m.v. således, at de er fremme senest 14 dage før afrejse. Fremsendelse sker til den post- eller e-mail-adresse, som er oplyst ved bestillingen. Den rejsende har pligt til ved modtagelse, at gennemgå de fremsendte rejsedokumenter og straks rette henvendelse til Bella Vista, hvis oplysningerne ikke er i overensstemmelse med det aftalte.

### 1.3 Sprog

Rejsedokumenter udleveres fortrinsvist på dansk, men der kan forekomme dele, som udelukkende findes på engelsk, herunder billetter/e-tickets, rederibetingelser, dag-til-dag programmer m.v. Udflugter, transport, sightseeings og lignende gennemføres på engelsk af lokalguide, medmindre andet specifikt fremgår af dine rejsedokumenter.

## 2. PRIS OG BETALING

### 2.1 Pris

Rejsens samlede pris fremgår af ordrebekræftelse 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 der 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.

### 2.2 Betaling

Frist for betaling af evt. depositum vil fremgå af ordrebekræftelsen. Frist for slutbetaling er senest 60 dage før afrejse, medmindre andet er anført. Misligholdes aftalen, for så vidt angår hele eller dele af betalingen, har Bella Vista ret til at annullere aftalen. I sådanne tilfælde har Bella Vista ret til betaling af det beløb, som den rejsende ville miste jf. reglerne i afsnit 6.2., såfremt denne afbestilte rejse på dagen for den manglende betaling.

## 3. AFBESTILLINGS- OG REJSEFORSIKRING

### 3.1 Afbestillingsforsikring

Bella Vista oplyser om muligheden for, eller forpligtelsen til, at tegne en afbestillingsforsikring, der dækker den rejsendes udgifter, såfremt deltagelse i rejsen umuliggøres pga. akut sygdom eller tilskadecomst hos den rejsende selv eller et nært familiemedlem. En afbestillingsforsikring skal altid

tegnes ved bestilling af rejsen og dækker op til afrejsedato. Skal du gøre brug af forsikringen skal afbestilling meddeles Bella Vista skriftligt inden påbegyndt rejse. Det forudsættes, at der senest 1 uge efter afbestilling indsendes lægeerklæring til dokumentation. Indsendes denne ikke, eller skyldes afbestilling andre årsager, træder de normale afbestillingsregler i kraft jf. afsnit 6.2. Se [forsikringsbetingelser](#) her.

### 3.2 Rejseforsikring

Bella Vista oplyser om muligheden for, eller forpligtelsen til, at tegne en rejseforsikring. Uden rejseforsikring afholder den rejsende selv omkostninger under rejsen i tilfælde af ulykke, sygdom, hospitalsindlæggelse, hjemtransport m.v. Ved krydstogtsrejser er det et krav fra rederiet, at du har en rejseforsikring. Har du en kronisk eller kendt lidelse, skal du søge om en [forhånds vurdering](#) hos forsikringsselskabet for at være garanteret dækning på rejsen. Se [forsikringsbetingelser](#) her.

### 3.3 Formidling af forsikringsprodukter

Bella Vista er formidler af forsikringsprodukter og modtager provision heraf fra forsikringsselskabet. Vores kontaktdata er følgende: *Bella Vista Travel, Rosenørns Allé 29, 1970 Frederiksberg C.* Bella Vista hører under Profil Rejser som er optaget i Finanstilsynets offentlige register over virksomheder, der opfylder betingelserne for registrering til at udøve accessorisk forsikringsformidling. Ønsker du at klage over Bella Vista som forsikringsformidler, skal din klage rettes til skadeforsikringsselskabet, som sælger forsikringsprodukterne.

Bella Vista formidler forsikringer på vegne af: *Gouda Rejseforsikring, A.C. Meyers Vænge 9, 2450 København SV.* Selskabet er omfattet af Garantifonden for skadeforsikringsselskaber.

## 4. DEN REJSENDES GENERELLE PLIGTER

### 4.1 Pas, visum og vaccinationer m.v.

Rejsende skal være i besiddelse af et pas med minimum 6 måneders gyldighed ved rejsens afslutning samt de for rejsens gennemførelse nødvendige dokumenter, herunder visa og bevis for evt. påkrævede vaccinationer – også for evt. medrejsende børn. Hav altid tomme sider til stempler i dit

pas, da du kan blive afvist, hvis det ikke er tilfældet. Vær desuden opmærksom på, at der er lande, der ikke accepterer indrejse, hvis du har israelske stempler eller viseringer i dit pas.

Bella Vista oplyser i forbindelse med indgåelse af aftalen om evt. visa- og vaccinationskrav samt øvrige dokumenter og forhold, der er nødvendige for rejsens gennemførelse. Tjek altid noter på dine rejседokumenter og spørg din rejsekonsulent, hvis du er i tvivl om noget. Alle oplysninger om pas og visumkrav tager udgangspunkt i reglerne for danske statsborgere. Har du ikke dansk pas, eller har du dobbelt statsborgerskab, skal du gøre Bella Vista opmærksom herpå allerede ved bestilling. Dette for at kunne yde korrekt rådgivning, herunder henvise til relevante myndigheder. Se i denne forbindelse bl.a. [www.um.dk](#) og [www.ssi.dk](#).

Undlader du at oplyse om dette, påtager Bella Vista sig intet ansvar for de følger, som evt. manglende visa, vacciner og lign. måtte medføre.

### 4.2 Børn/unge under 18 år på rejse uden forældre

Skal dit barn under 18 år rejse alene til udlandet, eller rejse fx med bedsteforældre, andre voksne, skole og lignende, skal du være opmærksom på, at mange lande kræver en skriftlig samtykkeerklæring fra begge forældre. Er papirerne ikke i orden, kan barnet blive nægtet ind- eller udrejse. Oplysninger om, hvad der kræves af dokumentation, fås ved henvendelse til det pågældende lands konsulat eller ambassade. I særligt ekstreme tilfælde findes lande, fx Sydafrika, som stiller krav til, at unge under 18 år, ud over samtykke fra forældre, skal medbringe egen fødselsattest samt dødsattest, hvis den ene eller begge forældre er gået bort. En samtykkeerklæring skal fremstå på engelsk og bør som minimum indeholde: Formålet med rejsen og kopi af rejseplan, navn og tlf. nr. på den under rejsen ansvarlige voksne, underskrift fra minimum én forælder (helst begge). For mere information henvises til [Udenrigsministeriets hjemmeside](#)

### 4.3 Bevægelseshæmmede personer og/eller personer med behov for evt. assistance

Bella Vistas rejseudbud tager udgangspunkt i, at man er selvhjulpent. Dvs. at man er almindeligt gående, kan komme ubesværet ind/ud af transportmidler, bære egen bagage samt klare trapper. Før køb af en rejse har du pligt til at oplyse om evt. forhold, som kan/vil kræve særlig assistance eller

hensyn for gennemførelse af rejsen. Det kan fx være ved sygdomsforhold, graviditet, nedsat syn eller, hvis du er dårligt gående, sidder i kørestol eller på anden måde er bevægelseshæmmet. Rejsende kan før aftalens indgåelse anmode Bella Vista om, at give præcise oplysninger om rejsens egnethed i forhold til den rejsendes behov. Det er forudsætning for en sådan anmodning, at den rejsende oplyser alle nødvendige og relevante informationer om den enkeltes behov.

#### 4.4 Navne på rejsedokumenter

Den rejsende er ansvarlig for, at de navne, der fremgår af dennes rejsedokumenter, er identiske med det fulde navn, der fremgår af den rejsendes pas. I internationale reservationssystemer findes dog ikke Æ, Ø, Å, så det vil fremgå som hhv. AE, OE og AA. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem rejsedokumenter og pas, skal den rejsende straks meddele dette til Bella Vista, som vil forsøge at rette fejlen. Beror uoverensstemmelsen på den rejsendes forhold, vil udgifter forbundet hermed afholdes af denne. Hvis ændringer ikke er muligt, kan den rejsende ikke holde Bella Vista ansvarlig.

#### 4.5 Særligt vedr. rejse til USA

Indrejse til USA kræver forhåndsgodkendelse via ESTA (Electronic System for Travel Authorization). Også, hvis du blot mellemlander med fly eller lægger til havn med et krydstogt, som går via amerikansk territorie. Du kan ansøge om ESTA fra denne [officielle hjemmeside](#). Prisen er ca. 15 USD pr. person. Ansøgning bør foretages i god tid og senest 14 dage før afrejse. Medbring kopi af ESTA godkendelsen på rejsen, da den skal kunne fremvises i immigrationskontrollen.

**VIGTIGT: Har du besøgt Syrien, Somalia, Irak, Iran, Libyen, Sudan eller Yemen efter 1. marts 2011 kræves visum til USA.** For nærmere information om indrejseregler henvises til Den Amerikanske Ambassade på tlf. 89887555 eller mail: [support-danmark@ustraveldocs.com](mailto:support-danmark@ustraveldocs.com)

#### 4.6 Billeje

Ved leje af bil skal fremvises internationalt kreditkort i lejerens navn. Generelt accepteres ikke debetkort (eks. Visa/Dankort, Visa Electron, Maestrocad o.l.). Vær opmærksom på, at der reserveres et depositum på kreditkortet ved billejens

start, hvorved kortets kreditmaksimum nedskrives tilsvarende. Depositum frigives, modregnet evt. tilkøbsydelse, når bilen afleveres igen.

#### 4.7 Rettidigt fremmøde

I de tilfælde hvor du ikke kan nå rettidigt frem til den bestilte rejseydelse, skal du rette henvendelse til den pågældende leverandør og oplyse om det senere fremmøde. Hvis ikke du opnår en tilfredsstillende løsning med leverandøren, skal du kontakte Bella Vista. Ved manglende henvendelse til hhv. leverandøren og/eller Bella Vista vil reservationen blive annulleret af leverandøren, og du 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. Du kan derfor ikke kun anvende enkelte strækninger i en flybillet, fx kun en hjemrejse.

#### 4.8 Check-in tider fly

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

#### 4.9 Tider i rejseplan og billetter

De anførte tider i rejseplanen er altid lokaltider. Efter udstedelse af billetter m.v. er det ikke unormalt, at der forekommer ændringer, som er uden for Bella Vistas kontrol. Som rejsende har du pligt til, at holde dig 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 øjeblikke 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.

#### **4.10 Bagage**

Flyselskaberne fastsætter, hvor meget bagage du må medbringe. Rejser med forskellige selskaber, så vær opmærksom på varierende bagageregler. På én strækning kan 23 kg være tilladt, mens på en anden kun 20 kg. I USA opkræves ofte gebyr ved rejse fra fastlandet til øer, såfremt der indskrives mere end 1 stk. bagage. Der findes desuden billettyper, hvor bagage slet ikke er inkluderet, men skal tilkøbes. Det tilladte bagage vil altid fremgå af din flybillet og/eller rejseplan. Al bagage skal overholde specifikke mål/vægt og håndbagage må ikke indeholde skarpe genstande. Væsker må kun medbringes i begrænset omfang og skal kunne fremvises i klar plastpose i sikkerhedskontrollen. Læs mere på [www.cph.dk](http://www.cph.dk).

Skulle du miste din bagage under en flyrejse, skal du, før du forlader bagageområdet i lufthavnen, anmelde skaden til flyselskabet eller dennes handling agent og udfylde en såkaldt PIR-rapport (Property Irregularity Report). Gem en kopi af rapporten som dokumentation. Forlader du bagageområdet uden PIR-rapport, har du ikke mulighed for senere hen, at gøre krav gældende over for flyselskab, handling agent eller Bella Vista. Har du en rejseforsikring kan du kontakte dit forsikringselskab, for evt. dækning af dine udgifter.

#### **4.11 Ordensbestemmelser**

Som rejsende skal du rette dig efter de ordensbestemmelser, der gælder for alle pakkerejsens underleverandører som fx hoteller, lufthavne, transportmidler osv. Du bør altid optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. I grove eller gentagne tilfælde kan en upassende optræden føre til bortvisning fra den videre deltagelse i rejsen. I sådanne tilfælde er du ansvarlig for egen hjemtransport og udgifter som følge heraf. I tilfælde af bortvisning er du ikke berettiget til nogen form for tilbagebetaling af pakkerejsens pris.

Bella Vista er ikke ansvarlig overfor offentlig myndighedsudøvelse herunder men ikke begrænset til politiets indgreb over for den rejsende i forbindelse med upassende adfærd. Den rejsende er i sådanne situationer selv ansvarlig for de udgifter,

som denne evt. måtte blive påført, ligesom den rejsende ikke kan gøre krav gældende over for Bella Vista og heller ikke vil være berettiget til tilbagebetaling af pakkerejsens pris.

#### **4.12 Manglende efterlevelse**

Overholder den rejsende ikke krav til pas, visa, øvrige påkrævede dokumenter, sundhedsmæssige formaliteter, angivelse af korrekt navn på rejsedokumenterne samt gennemgang heraf, reglerne om rettidig fremmøde, check-in samt ordensbestemmelser, kan den rejsende ikke gøre krav gældende, hverken mod Bella Vista eller underleverandøren til pakkerejsen, for de følgevirkninger, mangler, gener eller tab, som den manglende efterlevelse af den rejsendes generelle pligter medfører.

### **5. ÆNDRINGER AF DEN INDGÅEDE AFTALE**

#### **5.1 Overdragelse af pakkerejsen**

Som udgangspunkt har du ret til at overdrage en rejse til en anden person mod betaling af et gebyr samt evt. omkostninger, som måtte blive pålagt som følge af overdragelsen. Pga. underleverandørers restriktioner er det dog ikke altid muligt at overdrage rejsen, hvorfor der kan være tale om en afbestilling, jf. afsnit 6.2, for derefter bestilling af ny rejse til ny person. Ønsker du at overdrage en rejse skal du skriftligt kontakte Bella Vista senest 7 dage inden rejsens påbegyndelse. Overdragelse kan alene ske, hvis den person, til hvem pakkerejsen overdrages, opfylder de af rejsearrangøren, ved aftalens indgåelse, anførte nødvendige betingelser for gennemførelse af rejsen, herunder pas, visa og sundhedsmæssige krav m.v.

#### **5.2 Den rejsendes ændringer af pakkerejsen**

Vil du foretage ændringer i din rejse, skal du kontakte Bella Vista med det samme. Ønskes ændringer, som ikke kan opfyldes i den eksisterende aftale, vil ændringen - hvis ønsket om at få ændret pakkerejsen fastholdes - anses som en afbestilling af pakkerejsen, jf. afsnit 6.2, og en ny bestilling.

#### **5.3. Rejsearrangørens ændringer af pakkerejsen**

##### **5.3.1. Uvæsentlige ændringer**

Bella Vista er inden pakkerejsens påbegyndelse berettiget til ansvarsfrit at foretage uvæsentlige ændringer i pakkerejsen uden den rejsendes samtykke. Den rejsende er forpligtet til at acceptere

sådanne ændringer, hvis Bella Vista inden pakkerejsens påbegyndelse, og uden unødigt forsinkelse, tydeligt oplyser den rejsende om de pågældende ændringer.

### 5.3.2 Andre ændringer

Hvis Bella Vista inden pakkerejsens begyndelse enten;

- foretager væsentlige ændringer i pakkerejsen,
- eller ikke kan levere bestemte ydelser, som den rejsende har anmodet og som rejsearrangøren har accepteret at levere,
- eller hæver prisen på rejsen med mere end 8%

har den rejsende følgende rettigheder:

- den rejsende kan hæve aftalen og få refunderet de beløb, der er indbetalt i henhold til rejsen,
- eller, hvis Bella Vista tilbyder det, kan den rejsende deltage i en erstatningsrejse.

Bella Vista er forpligtet til at rette henvendelse til den rejsende og oplyse om de væsentlige ændringer, samt hvilken evt. betydning de måtte have for pakkerejsens pris. Bella Vista fastsætter i sin henvendelse en rimelig frist for, hvornår den rejsendes skal informere om sin beslutning, og oplyser desuden om, at konsekvensen af ikke at overholde denne frist indebærer, at den rejsende anses for at have accepteret ændringer omfattet af afsnit 5.3.2. Den rejsende kan i visse situationer have ret til erstatning, hvis der er lidt et økonomisk tab som følge af ovenstående væsentlige ændringer, medmindre årsagen hertil beror på uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

## 6. AFTALENS OPHØR

### 6.1 Fortrydelsesret

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.

### 6.2. Afbestilling af pakkerejsen

#### 6.2.1 Normale afbestillingsvilkår

Den rejsende kan afbestille pakkerejsen inden dens begyndelse efter nedenstående betingelser.

#### Afbestilling mere end 60 dage før afrejse:

Annuleringsgebyret svarer til det beløb, der er indbetalt på annulleringstidspunktet. I de fleste tilfælde vil dette være et depositum, men kan også være rejsens fulde pris, afhængig af hvilket produkt, der er bestilt og underleverandørens betingelser herfor.

#### Afbestilling fra 60 til 30 dage før afrejse:

Annuleringsgebyret svarer til 50% af rejsens samlede pris. Dog undtaget de tilfælde, hvor der ved bestilling er betalt forhøjet depositum, som udgør mere end 50%. I disse tilfælde svarer annulleringsgebyret til dette højere beløb. Er rejsen fuldt betalt allerede ved bestilling, skyldes dette underleverandørers betingelser, og i disse tilfælde svarer annulleringsgebyret til rejsens fulde pris.

#### Afbestilling mindre end 30 dage før afrejse:

Annuleringsgebyret er i alle tilfælde 100%.

Ovenstående betingelser er gældende medmindre andre betingelser står specifikt anført på ordrebekræftelsen.

#### 6.2.2. Afbestilling i tilfælde af krigshandlinger mv.

Du kan afbestille en pakkerejse før dens påbegyndelse uden at betale gebyr, hvis der på rejsedestinationen eller i umiddelbar nærhed heraf indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som væsentligt berører leveringen af pakkerejsen eller befordringen af passagerer til destinationen. For at kunne afbestille uden gebyr, skal de pågældende omstændigheder ud fra en objektiv vurdering gøre det umuligt at rejse sikkert til destinationen fx på baggrund af vejledning eller udtalelser fra Udenrigsministeriet, sundhedsmyndigheder mv. Se [www.um.dk](http://www.um.dk) og [www.ssi.dk](http://www.ssi.dk).

Du har i tilfælde af gebyrfri afbestilling ret til fuld refundering af rejsens pris, men har ikke ret til yderligere kompensation fra Bella Vista. Den gebyrfrie afbestillingsret gælder imidlertid ikke, hvis du ved aftalens indgåelse kendte eller burde kende den pågældende begivenhed, eller begivenheden i øvrigt var almindelig kendt. Kan du ikke afbestille gebyrfrit i henhold til ovenstående, gælder de almindelige afbestillingsregler, jf. afsnit 6.2.

For rundrejser gælder, at den rejsende alene har ret til at afbestille den del af pakkerejsen, der foregår i det frarådede område. Hvis denne del af pakkerejsen udgør en væsentlig del, har du imidlertid ret til helt at afbestille rejsen.

### **6.3 Rejsearrangørens aflysning**

#### **6.3.1. Aflysning pga. manglende tilslutning**

Såfremt rejsens gennemførelse betinges af et minimum antal deltagere, vil dette fremgå af udbudsmaterialet eller andet sted i aftalegrundlaget. Det vil også fremgå, hvornår dette antal senest skal være opnået inden rejsens påbegyndelse.

Hvis det nødvendige antal deltagere ikke opnås inden angivne tidspunkt, kan Bella Vista ansvarsfrit opsigte aftalen om pakkerejsen. Bella Vista underretter den rejsende om opsigelsen af aftalen inden den i aftalen anførte frist, dog ikke senere end:

- 20 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er over 6 dage,
- 7 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er mellem 2-6 dage, eller
- 48 timer inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er under 2 dage.

#### **6.3.2. Aflysning pga. af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder**

Bella Vista kan ansvarsfrit opsigte aftalen om en pakkerejse, hvis vi er forhindret i at opfylde aftalen på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder og underretter den rejsende herom uden unødigt forsinkelse og inden pakkerejsens begyndelse. Den rejsende får i ovenstående opsigelsituationer de til rejsen indbetalte beløb refunderet, og har ikke krav på yderligere erstatning.

### **7. MANGLER OG REKLAMATION**

Konstateres en mangel efter rejsens begyndelse - undervejs eller på rejsemålet - skal den rejsende straks efter konstateringen reklamere over manglen til Bella Vista, dennes repræsentant på rejsemålet eller til den underleverandør, som manglen angår. Hvis Bella Vistas repræsentant eller underleverandør ikke kan eller vil afhjælpe, eller ikke afhjælper tilfredsstillende, skal du straks reklamere direkte til Bella Vista.

Du bør sikre dig, at evt. reklamationer bliver noteret af Bella Vistas underleverandører på stedet – f.eks. gennem en notits i en hotelbog eller i anden skriftlig form. Herudover bør du sørge for at få udleveret en kvittering for reklamationen.

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

Bemærk, binder du dig kontraktligt med underskrift på et dokument på din rejse, eks. ved billeje, vil dette være gældende, uanset hvilke oplysninger, der måtte være givet af Bella Vista. I disse tilfælde kan Bella Vista ikke være behjælpelig med evt. erstatningskrav. Tjek altid hvad du underskriver, da du hæfter for det.

### **8. 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. Bella Vista 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). Bella Vistas 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 Bella Vista sit ansvar til tre gange pakkerejsens samlede pris.

## 9. FREMSÆTTELSE AF KRAV EFTER REJSENS AFSLUTNING

Har du købt en flybillet (uden øvrige ydelser) og har du haft en dårlig oplevelse, skal du klage direkte til flyselskabet. Dernæst kan du gå til [Nævnenes Hus](#), hvis ikke du er tilfreds med flyselskabets afgørelse.

Har du købt en pakkerejse, og vil du 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

du skriftligt og senest inden for 3 måneder, fremsætte dit krav over for Bella Vista. I modsat fald mister du retten til at gøre krav gældende.

## 10. MODREGNING VED UDBETALING AF ERSTATNING OG/ELLER KOMPENSATION

Ved fremsendelse af reklamation til Bella Vista skal du 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 du modtaget erstatning og/eller kompensation fra transportøren, har Bella Vista 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.

## 11. VÆRNETING OG LOVVALG

Kan enighed om et erstatningskrav og/eller –beløb mv. ikke opnås ved klage over pakkerejse til Bella Vista, kan klagen indbringes for [Pakkerejseankenævnet](#), Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte.

Klage kan desuden indgives via den [europæiske platform for tvistløsning](#). Bella Vistas mail adresse er til brug herfor: [info@bellavista.dk](mailto:info@bellavista.dk).

Bella Vista 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 Romkonventionen af 1980.

## 12. GARANTI I REJSEGARANTIFONDEN

Bella Vista har i tilfælde af dennes konkurs stillet garanti for refusion af den rejsendes betalinger hos: Rejsegarantifonden, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte.