

ALMINDELIGE BETINGELSER FOR SALG AF FLYBILLETTER

Betingelserne regulerer aftale om formidling af flybilletter mellem Esbjerg Lufthavn CVR 29189803, (herefter benævnt rejsebureauet) og kunder (herefter benævnt kunden), som køber flybilletter.

1. Agentforbeholdet

Rejsebureauet optræder som agent for luftfartsselskabet og er derfor alene formidler af flybilletten til kunden. Rejsebureauet sælger ikke flybilletter i eget navn og modtager således alene kundens betaling for de købte flybilletter på vegne af luftfartsselskabet.

Luftfartsselskabet er kundens aftalepart, og det er derfor luftfartsselskabet, som er ansvarlig for transportaftalens korrekte gennemførelse. Luftfartsselskabets generelle betingelser regulerer aftaleforholdet mellem kunden og luftfartsselskabet. Kunden kan finde de til enhver tid gældende betingelser på luftfartsselskabets hjemmeside.

Da rejsebureauet alene er formidler af transportydelsen, er rejsebureauet som følge heraf ikke ansvarlig for luftfartsselskabets konkurs samt for forsinkelser, aflysninger, anden misligholdelse eller manglende opfyldelse af transportaftalen indgået mellem kunden og luftfartsselskabet.

Ovenstående vilkår accepterer kunden i forbindelse med dennes accept af disse almindelige betingelser.

2. Aftaleindgåelse

2.1. Indgåelsen

2.1.1 Bestilling.

Aftale om formidling af en flybillet mellem rejsebureauet og kunden er indgået og bindende for begge parter, når kunden har accepteret bestillingen, enten pr. mail, telefonisk eller ved personlig fremmøde.

2.2. Dokumenter

Fremsendelse af ordrebekræftelse/ rejsedokumenter samt anden korrespondance mellem kunden og rejsebureauet, herunder ændringer, foregår på den af kunden oplyste mailadresse. Kunden er derfor forpligtet til at opgive en mailadresse, hvorpå kunden kan kontaktes af rejsebureauet både før og under rejsen.

Rejsebureauet fremsender efter indgåelsen af formidlingsaftalen en ordrebekræftelse/rejsedokumenterne til kundens mailadresse, hvoraf de aftalte vilkår fremgår.

Kunden har pligt til straks efter modtagelsen af ordrebekræftelsen/rejsedokumenterne at gennemgå disse og reagere over for rejsebureauet, såfremt oplysningerne ikke er i overensstemmelse med det bestilte.

3. Pris og betaling

3.1. Pris

Prisen på flybilletten er en såkaldt "totalpris", hvilket indebærer, at den omfatter samtlige de i aftalen nævnte ydelser og alle obligatoriske skatter, afgifter, gebyrer og tillæg m.v.

I lufthavne kan der forekomme opkrævninger af lokale gebyrer, entreer og afgifter, som det ikke er muligt at opkræve ved aftalens indgåelse, da disse betalinger relaterer sig direkte til lokale regler eller til forbrug af ekstra ydelser ud over, hvad der fremgår af aftalen.

3.2. Betaling

Betaling foretages via et kreditkort, ved en bankoverførsel (reg. nr. 2540 konto 8970748173) eller ved kontant betaling.. Kortgebyrer opkræves i overensstemmelse med betalingstjenesteloven § 80, stk. 5.

Er der ikke dækning på det betalingskort, som kunden anvender ved bestilling, har rejsebureauet ret til at annullere aftalen. Manglende dækning betragtes som misligholdelse fra kundens side, og kunden er som følge heraf ikke berettiget til at anvende den bestilte flybillet.

4. Kundens generelle pligter

4.1. Rejsedokumenter

Kunden er ansvarlig for, at de navne der fremgår af bookingen og rejsedokumenterne er identiske med det fulde navn, der fremgår af kundens pas.

Bliver kunden opmærksom på uoverensstemmelser mellem rejsedokumenter og pas eller mellem rejsedokumenter og det bestilte, skal kunden straks meddele dette til rejsebureauet. Rejsebureauet vil i tilfælde af fejl forårsaget af kunden forsøge at korrigere uoverensstemmelserne. Såfremt dette er muligt beregner rejsebureauet sig et ekspeditionsgebyr, ligesom luftfartsselskabets ekspeditionsgebyr vil blive opkrævet. Hvis luftfartsselskabets betingelser ikke tillader ændringer, kan rejsebureauet ikke gøres ansvarlig for fejl forårsaget af kunden.

4.2. Pas, visum, vaccinationer samt bagage. Kunden skal være i besiddelse af et gyldigt pas med minimum seks måneders gyldighed ved rejsens afslutning samt de for rejsens gennemførelse nødvendige dokumenter, herunder visa og bevis for påkrævede vaccinationer.

For visse lande gælder der særlige regler for ind- og udrejse. Disse regler kan findes på <http://um.dk/da/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/pas-og-visum>.

Rejsebureauet oplyser - ved indgåelse af aftalen om formidling - kunden om pas og visumkrav samt de øvrige nødvendige dokumenter og forhold for rejsens gennemførelse. De informationer, rejsebureauet giver kunden, tager udgangspunkt i reglerne for danske statsborgere. Har kunden ikke dansk pas eller har denne dobbelt statsborgerskab, skal kunden selv rette henvendelse til den relevante ambassade for yderligere information om visumpligt og vaccinationskrav. Se i denne sammenhæng www.um.dk og www.ssi.dk.

4.3. Rettidigt fremmøde

Hvis kunden ikke benytter sig af flybilletterne i den korrekte rækkefølge, vil luftfartsselskabet annullere de resterende flystrækninger. Det er derfor ikke muligt kun at anvende visse strækninger af en flyrejse. F.eks. kan kunden ikke kun benytte sig af hjemrejsen.

På både ud- og hjemrejsen skal kunden have afsluttet check in i overensstemmelse med luftfartsselskabets regler. Disse findes luftfartsselskabets hjemmeside, og vil være påtrykt en eventuel webcheck in boardingkort. Kunden er ansvarlig for at gøre opmærksom på sig selv i check in-køen, hvis kunden kan forudse, at denne ikke kan nå at have afsluttet check in inden for de oplyste tidspunkter.

Kunden skal holde sig underrettet om hjemreisetidspunkter ved i god tid inden hjemrejse at orientere sig om, hvorvidt der måtte være blevet foretaget eller annonceret ændringer af det hjemreisetidspunkt, der er anført i rejsedokumenterne. Kunden er forpligtet til senest 24 timer før afrejse at undersøge på luftfartsselskabets hjemmeside, om der er foretaget ændringer i afreisetidspunkter.

Kunden skal løbende holde sig opdateret om afgangsteder og -tider for de inkluderede flystrækninger. Dette kan f.eks. ske ved straks efter ankomst til en lufthavn at holde øje med oversigtsskærme og kontakte lufthavnspersonalet ved tvivl om, hvilke terminaler eller gates flyet afgår fra. Terminal- og gateændringer sker ofte, og er uden for rejsebureauets kontrol.

Modtager rejsebureauet information om ændringer foretaget af luftfartsselskabet, vil kunden blive oplyst herom hurtigst muligt på den af kunden anførte e-mailadresse. Kunden forpligter sig til i forbindelse med købet at oplyse en gyldig e-mailadresse og accepterer samtidig at modtage ændringer på denne samt løbende holde sig opdateret på ændringer.

4.4. Ordensbestemmelser

Kunden skal rette sig efter de ordensbestemmelser, luftfartsselskabet har opsat.

Kunden skal optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. I grovere tilfælde kan en upassende optræden føre til, at kunden bortvises fra flyvningen og øvrige flyvninger. Rejsebureauet kan i tilfælde af bortvisning ikke gøres ansvarlig herfor.

5. Ændringer

5.1. Ændring af flybilletten

Langt de fleste flybilletter, som rejsebureauet er formidler af, kan ikke ændres eller refunderes, når de først er bestilt ("non refundable"- billetter). Det vil fremgå af kundens rejsedokumenter, hvis flybilletten ikke kan ændres. For ændringer eller refundering skal kunden rette henvendelse til rejsebureauet, som retter henvendelse til luftfartsselskabet. Såfremt luftfartsselskabet undtagelsesvist tillader ændringer eller refundering, kan dette ske mod rejsebureauets ekspeditionsgebyr, der beregnes, som et nyt honorar. Ved ændring af navn se ligeledes afsnit 4.1.

5.2. Overdragelse af flybilletten

Som udgangspunkt er det ikke muligt at overdrage flybilletten. Hvis kunden ønsker at overdrage flybilletten, skal

denne kontakte rejsebureauet, som herefter retter henvendelse til luftfartsselskabet. Såfremt luftfartsselskabet undtagelsesvist tillader overdragelse, kan dette ske mod rejsebureauets ekspeditionsgebyr, der beregnes, som et nyt honorar. jfr. rejsebureauets honorarliste samt luftfartsselskabets ekspeditionsgebyr.

5.3. Fortrydelsesret

For køb af flybilletter gælder der ingen fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 2, nr. 4.

5.4. Skatter og afgifter

Såfremt luftfartsselskabet tillader dette, kan tilbagebetaling af skatter og afgifter for ubenyttede flybilletter ske mod rejsebureauets ekspeditionsgebyr, jfr. rejsebureauets honorarliste samt luftfartsselskabets ekspeditionsgebyr.

6. Sygdoms afbestillingsforsikring

Kunden kan alene afbestille en flybillet, såfremt denne har tegnet en sygdomsafbestillingsforsikring.

7. Mangler og erstatning

7.1. Mangler

Rejsebureauet er som følge af agentforbeholdet, jf. afsnit 1, ikke ansvarlig for fejl og mangler ved transportaftalens gennemførelse. Konstaterer kunden en mangel ved ydelsen, skal kunden derfor rette sit krav direkte til luftfartsselskabet. Afhjælpning, kompensation og erstatning ydes af luftfartsselskabet, såfremt kunden har ret til dette.

7.2. Luftfartsselskabets erstatningsansvar

Da rejsebureauet alene er formidler af flybilletten, og da aftalen om transport er indgået mellem kunden og luftfartsselskabet, er det luftfartsselskabet, der er ansvarlig for transportaftalens korrekte gennemførelse.

Luftfartsselskaberne har som følge heraf det direkte ansvar for transportens korrekte gennemførelse efter Warszawa og Montreal konventionerne, EU Forordning 889/2002 og EU Forordning 261/2004 samt Luftfartsloven.

Kunden skal ved forsinkelse eller bortkomst af bagage og ved tab eller skader på personer, bagage eller gods reklamere til og rette sine krav mod luftfartsselskabet. Kravet skal rettes, så snart begivenhederne kommer kunden til kundskab. Det bemærkes i den forbindelse, at luftfartsselskaber ofte har indbyrdes aftaler, hvor de varetager hinandens flyvninger. For at kunden skal have en gennemskuelig klageadgang, kan denne vælge at rette krav mod det luftfartsselskab, der står på rejsedokumenterne (det kontraherende), eller det luftfartsselskab som har forestået selve transporten (det transporterende), jf. Warszawa og Montreal konventionen.

8. Værneting og lovvalg

Klager vedr. formidlingsaftalen kan, hvis der ikke opnås enighed mellem kunden og rejsebureauet, indgives til Forbrugerklagenævnet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Nævnets hjemmeside er www.forbrug.dk. Fra den 15. februar 2016 kan en klage også indgives via den europæiske platform for online tvistløsning på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Rejsebureauets e-mail adresse er flybillet@esbjerg-lufthavn.dk til brug herfor. Alle tvister og uoverensstemmelser der måtte opstå eller udspringe af aftalen om formidling mellem kunden og rejsebureauet, og som ikke kan løses mellem parterne alene eller ved Forbrugerklage-nævnet, er underlagt dansk ret og skal afgøres ved de danske domstole.