

Betingelser for rejsende med MyPlanet

Betingelserne regulerer aftaleforholdet mellem MyPlanet International A/S (i det følgende MyPlanet) og rejsende (i det følgende kunden), som køber en pakkerejse. Aftalen indgås og gennemføres i overensstemmelse med pakkerejseloven (lov nr. 1666 af 26/12/2017 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer).

Teknisk arrangør

MyPlanet International A/S, Søren Frichs Vej 38K, 1., 8230 Aabyhøj, Danmark. CVR 15635290 og medlemskab af Rejsegarantifonden, medlemsnummer 795.

Aftalegrundlag

Der henvises til udleverede kataloger og hjemmeside samt faktura, ordrebekræftelse, rejseplan og eventuelle individuelle skriftligt aftalte vilkår.

Bestilling

Bestillingen er bindende for kunden og MyPlanet, når kunden har indbetalt depositum eller hele rejsens pris. Med indbetaling af depositum bekræfter kunden samtidig at have accepteret vilkårene i vores generelle betingelser.

Rejsedokumenter

Af rejsedokumenterne fremgår hvilke tjenesteydelser, kunden er berettiget til. Af dokumenterne vil fremgå relevante kontaktadresser under rejsen. Er kunden i tvivl, skal MyPlanet kontaktes på e-mail: rejser@myplanet.dk

Fremsendelse af rejsedokumenter samt anden korrespondance mellem kunden og MyPlanet, herunder men ikke begrænset til ændringer i pakkerejsen, foregår på den postadresse, e-mailadresse eller anden kontaktform, som den rejsende har gjort brug af iforbindelse med aftalens indgåelse.

Kunden er desuden forpligtet til at opgive de kontaktoplysninger, der er nødvendige, for at MyPlanet kan kontakte kunden både før og under rejsen.

Samtlige aftaler om specifikke ydelser – f.eks., men ikke kun – om særlige værelsestyper, måltider, transfers, særaftaler m.v. skal – for at have gyldighed – fremgå udtrykkeligt af rejsedokumenterne.

Kunden har pligt til ved modtagelse at gennemgå de fremsendte rejsedokumenter og straks reagere over for MyPlanet, såfremt oplysningerne ikke er i overensstemmelse med det aftalte.

Rejsens pris

Rejsens pris er en såkaldt "totalpris", hvilket indebærer, at den omfatter alle obligatoriske skatter, afgifter samt alle yderligere gebyrer, omkostninger og eventuelle tillæg relateret til de ydelser, kunden har købt hos MyPlanet.

På destinationerne kan der forekomme opkrævninger af lokale gebyrer, entréer 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.

Rejsens samlede pris fremgår af ordrebekræftelsen. Hvis der sker ændringer i den konkrete rejse eller i forudsætningerne for denne som følge af forhold hos kunden, vil det kunne medføre, at prisen ændres, og yderligere betaling vil kunne blive opkrævet.

Depositum

Det aftalte depositum skal betales ved bestillingen. Såfremt depositum ikke betales indenfor den angivne frist, bortfalder aftalen. Depositum er som udgangspunkt 40% af rejsens pris + eventuelle omkostninger for ikke refunderbare produkter (oplyses ved tilbudsafgivelse).

Slutbetaling

Restbeløbet for rejsen skal være MyPlanet i hænde senest 60 dage før afrejsen, medmindre andet er anført, hvorefter billetter og øvrige rejsedokumenter vil blive fremsendt, således at disse er kunden i hænde senest ca. 14 dage før afrejsen. Ved bestilling af rejser, hvor der er mindre end 1 måned til afrejsen, udstedes billetten ikke, før den fulde betaling er MyPlanet i hænde.

Afbestillingsforsikring

Det anbefales, at der tegnes en afbestillingsforsikring. Denne forsikring dækker udgifter i forbindelse med afbestilling grundet akut sygdom, ulykkestilfælde og dødsfald, der indtræffer inden afrejsen, og som rammer rejsedeltageren selv, ægtefælle, samlever, børn, forældre og søskende. Forsikringen skal tegnes og betales ved bestilling af rejsen.

MyPlanet påtager sig intet ansvar som følge af manglende tegning af afbestillingsforsikring.

Rejseforsikring

Det anbefales også at tegne en rejseforsikring, der som minimum dækker sygdom, ulykke, hjemtransport, tabt ferie, bagage og ansvar. Kunden er selv ansvarlig for at tegne nødvendige rejseforsikringer, som dækker disse omkostninger. MyPlanet påtager sig intet ansvar som følge af manglende tegning af rejseforsikringer.

Kundens ansvar

Pas, visum og vaccinationer

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. MyPlanet oplyser ved indgåelse af aftalen kunden om pas og visumkrav, herunder oplysninger om den forventede anskaffelsestid for at opnå visum. MyPlanet oplyser desuden om eventuelle sundhedsmæssige formaliteter som vaccinationskrav eller lignende samt øvrige dokumenter og forhold, der er nødvendige for rejsens gennemførelse. For visse lande gælder der særlige regler for ind- og udrejse. Hvis dette ertilfældet, vil det fremgå af aftalen. Den rejsende kan kontakte MyPlanet for yderligere information om disse regler.

MyPlanets oplysninger om pas og visumkrav til kunden tager udgangspunkt i reglerne for danske statsborgere. Har kunden ikke dansk pas, eller har denne dobbelt statsborgerskab, skal kunden gøre MyPlanet opmærksom herpå, således at kunden kan få den korrekte rådgivning og vejledning, herunder henvisning til de relevante myndigheder. Se i denne sammenhæng blandt andet <https://um.dk/> og <https://www.ssi.dk/>

Bevægelseshæmmede personer

Det vil fremgå af MyPlanets udbudsmateriale, hvorvidt rejsen generelt er egnet for bevægelseshæmmede personer. Kunden kan desuden før aftalens indgåelse anmode MyPlanet om at give præcise oplysninger om kundens egnethed i forhold til kundens behov. Det er en forudsætning for en sådan anmodning, at kunden giver MyPlanet allenødvendige og relevante oplysninger om kundens behov.

Rettidigt fremmøde

Vi anbefaler, at man møder op i lufthavnen tre timer før afgang. Det gælder også, selvom man har foretaget online check-in. Man skal holde sig orienteret om rejsetidspunkter og eventuelle ændringer af disse (på både ud- og hjemrejse). Det kan gøres via flyselskabernes hjemmeside.

I de tilfælde hvor kunden ikke kan nå rettidigt frem til den bestilte rejseydelse, skal kunden rette henvendelse til den pågældende leverandør og oplyse om det senere fremmøde.

Hvis kunden ikke opnår en tilfredsstillende løsning med leverandøren, skal kunden kontakte MyPlanet. Ved kundens manglende henvendelse til henholdsvis leverandøren og/eller MyPlanet vil reservationen blive annulleret af leverandøren, og kunden vil ikke kunne benytte reservationen eller få betalingen for den refunderet.

Såfremt flybilletter er en del af pakkerejsen, skal disse benyttes i den korrekte rækkefølge. Hvis kunden ikke anvender flybilletterne i den korrekte rækkefølge, vil luftfartsselskabet annullere

de resterende flystrækninger. Kunden kan derfor ikke kun anvende enkelte strækninger af en flyrejse. F.eks. kan kunden ikke kun benytte sig af en hjemrejse.

Kundens ansvar er i øvrigt:

- At holde sig underrettet om evt. ændrede møde-, vidererejse- og/eller hjemrejsetidspunkter ved at kontakte agenter og luftfartsselskaber.
- At møde rettidigt på de i rejseplanen, eller ved anden tydelig anvisning oplyste steder og tidspunkter for ture, videre-, ud- og hjemrejse, jf. ovenfor.
-

Ordensbestemmelser

Det er kundens pligt at optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. Og i øvrigt rette sig efter ordensbestemmelser, som gælder for hoteller og transportmidler etc.

Manglende overholdelse kan føre til, at den rejsende af MyPlanet eller dennes repræsentant bortvises fra den videre deltagelse i turen.

Den i rejseplanen anførte seneste check-in tid er det tidspunkt, hvor alle check-informaliteter skal være overstået, og er ikke seneste mødetid i lufthavnen.

Navne på rejsedokumenter

Kunden skal være opmærksom på, at der skal være overensstemmelse mellem navne i pas og flyreservationer/-billetter. Det er kundens eget ansvar at kontrollere, at der er overensstemmelse. Ved uoverensstemmelse kan det medføre afvisning ved check-in uden mulighed for refundering af billetter og andre ydelser. MyPlanet påtager sig intet ansvar i denne forbindelse. Hvis navneændring er påkrævet og i øvrigt er muligt, kan dette kun ske mod opkrævning af gebyr på kr. 1.000 samt evt. gebyr til luftfartsselskabet.

Forbehold for prisændringer

MyPlanet kan efter aftalens indgåelse kun forhøje den aftalte pris, såfremt der sker ændringer i:

- 1) transportomkostninger, herunder brændstofpriser,
- 2) skatter, afgifter eller gebyrer for pakkerejsens rejseydelser, som er pålagt af en tredjemand, der ikke er direkte involveret i leveringen af pakkerejsen.

Regneeksempel ved ændring i transportomkostninger:

Rejsens pris: kr. 10.000

Stigning i brændstofpriser: kr. 350

Rejsens pris i alt: kr. 10.350

Overstiger regulering 8% af rejsens samlede pris, er kunden berettiget til at hæve aftalen. Er der mindre end 20 dage til afrejse, kan der ikke foretages regulering.

MyPlanet har valgt ikke at udnytte muligheden for at forhøje den aftalte pris for rejsen ved ændringer i valutakurser, som er anvendt ved beregningen af den aftalte pris for rejsen.

Kundens ændringer af pakkerejsen

Såfremt kunden ønsker at foretage en ændring af pakkerejsen, skal dette oplyses MyPlanet hurtigst muligt.

Med mindre andet er oplyst ved bestilling af rejsen, gælder følgende:

Der betales kr. 1.000 pr. ændring.

Ved billetter, der ikke kan refunderes, vil en ændring blive betragtet som en annullering og ny bestilling.

Hertil kommer eventuelle gebyrer fra vores samarbejdspartnere.

MyPlanets ændringer af pakkerejsen INDEN pakkerejsens påbegyndelse

Uvæsentlige ændringer

MyPlanet er inden pakkerejsens påbegyndelse berettiget til ansvarsfrit at foretage uvæsentlige ændringer i pakkerejsen uden kundens samtykke. Kunden er forpligtet til at acceptere sådanne ændringer, hvis MyPlanet inden pakkerejsens påbegyndelse og uden unødigt forsinkelse klart og tydeligt oplyser kunden om de pågældende ændringer.

Andre ændringer

Hvis MyPlanet inden pakkerejsens påbegyndelse 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 kunden følgende rettigheder:

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

MyPlanet er forpligtet til uden unødigt forsinkelse at rette henvendelse til kunden og oplyse om de væsentlige ændringer, samt hvilken eventuel betydning de måtte have for pakkerejsens pris.

Skulle rejsen afhænge af et minimum antal deltagere, og viser det sig, at tilslutningen ikke er tilstrækkelig, er det gyldig grund for aflysning af rejsen. I tilfælde af, at rejsen aflyses, kan kunden vælge at få refunderet rejsens fulde pris eller deltage i en anden rejse efter eget valg, såfremt det kan tilbydes uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab.

Vælges en rejse af højere værdi, skal kunden betale prisforskellen. Ved deltagelse i en rejse af ringere værdi tilbagebetaler MyPlanet prisforskellen.

Kunden 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

Overdragelse af rejsen

Kunden kan overdrage rejsen til en anden person mod et gebyr. Meddelelse om overdragelse skal gives til MyPlanet pr. mail senest 14 dage inden rejsens påbegyndelse.

Meddelelse efter dette tidspunkt medfører, at kunden mister retten til at overdrage pakkerejsen.

Adgangen til at overdrage pakkerejsen kan helt eller delvist begrænses af MyPlanet, såfremt overdragelsen ikke er mulig som følge af underleverandørens vilkår. Overdrageren af pakkerejsen og den person, til hvem pakkerejsen er overdraget, hæfter solidarisk for betaling af eventuelle udestående beløb og omkostninger som følge af overdragelsen.

Fortrydelsesret

For køb af pakkerejser gælder der ingen fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk.2, nr. 1 samt § 7, stk. 2 nr. 5, der undtager personbefordring fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde.

Afbestilling

Normale afbestillingsvilkår

MyPlanet ønsker at modtage en afbestilling af rejse pr. telefon på 7012 5011 eller pr. mail på rejser@myplanet.dk Der skal ved telefonisk afbestilling altid efterfølgende fremsendes en bekræftelse pr. mail på afbestillingen.

Ved afbestilling af en rejse gælder følgende vilkår:

- Ved afbestilling senest 91+ dage før afrejse opkræves et gebyr på: 30% af rejsens pris
- Ved afbestilling senest 41-90 dage før afrejse opkræves et gebyr på: 50% af rejsenspris
- Ved afbestilling senest 22-40 dage før afrejse opkræves et gebyr på: 75% af rejsenspris
- Ved afbestilling senest 21 dage før afrejse opkræves et gebyr på: 100% af rejsens pris

Vi gør opmærksom på, at en del af de produkter vi sælger er underlagt meget restriktive regler fra vores underleverandører og vil derfor ikke kunne refunderes, ændres eller overdrages efter reservation. Dette vil tydeligt fremgå af din bestilling.

Afbestilling i tilfælde af krigshandlinger mv.

Kunden kan uden at betale gebyr afbestille en pakkerejse inden pakkerejsens begyndelse, 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 kunden kan afbestille uden at betale gebyr, skal de pågældende uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder ud fra en objektiv vurdering gøre det umuligt at rejse sikkert til destinationen f.eks. på baggrund af vejledning eller udtalelser fra Udenrigsministeriet, sundhedsmyndighederne mv. Se <https://um.dk/> og <https://www.ssi.dk/>

Kunden har i tilfælde af gebyrfri afbestilling ret til fuld refundering af rejsens pris, men har ikke

ret til yderligere kompensation fra rejsearrangøren. Den gebyrfrie afbestillingsret gælder imidlertid ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte eller burde kende den pågældende begivenhed, eller begivenheden i øvrigt var almindelig kendt.

Kan kunden ikke afbestille gebyrfrit i henhold til ovenstående, gælder de normale afbestillingsregler.

For rundrejser gælder, at kunden 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 af pakkerejsen, har kunden imidlertid ret til helt at afbestille rejsen.

Agentforbehold – flight only

Når kunden køber en flybillet alene, er kunden ikke dækket af lov om pakkerejser. Bemærk at MyPlanet sælger billetterne på flyselskabets vegne og er derfor ikke kundens aftalepart, men kun formidler/agent.

Dette betyder, at det er luftfartsselskabet(erne), der alene er ansvarlige for den korrekte gennemførelse af transportaftalen. Dette/disse selskabs(ers) transportbetingelser og ansvarsbegrænsninger er derfor gældende. Transporten sker i henhold til Montreal og Warszawa konventionerne 889/2002, der begrænser luftfartsselskabernes erstatningsansvar i tilfælde af død eller tilskadekomst og ved ødelæggelse, bortkomst eller beskadigelse af bagage samt i tilfælde af forsinkelse.

Det betyder, at alle krav og reklamationer vedrørende rejsen skal rettes mod flyselskabet, f.eks. som følge af forsinkelser, aflysninger, konkurs, bagage mv.

Mangler og reklamationer

Hvis kunden mod forventning oplever mangler på rejsen, har kunden pligt til hurtigst muligt at informere os om dem. Det skal kunden gøre, så vi har mulighed for at rette op på dem.

Kunden skal reklamere til vores repræsentanter på stedet eller de underleverandører, der leverer den ydelse, som er mangelfuld. Hvis vores repræsentanter eller underleverandører ikke løser problemet, skal kunden straks kontakte os på vores telefon 70125011 eller mail til rejser@myplanet.dk

Undlader kunden at reklamere som beskrevet ovenfor, vil det have konsekvenser for den rejsendes ret til efterfølgende at påberåbe sig manglen og for opnåelsen af kompensation.

Begrænsninger i MyPlanets erstatningsansvar

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

MyPlanet begrænser sit ansvar til de til 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). MyPlanets erstatningsansvar kan derfor ikke overstigede beløb, som gælder for de transportører, der har det direkte ansvar for befordringen.

Den gældende SDR-kurs (XDR) findes på <http://www.nationalbanken.dk/da>

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, bortkomst, beskadigelse 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 rejsearrangøren sit ansvar til tre gange pakkerejsens samlede pris.

Fremsættelse af krav efter rejsens afslutning

Krav angående fejl/mangler, der ikke kunne løses på stedet, skal være MyPlanet i hænde senest 4 uger efter rejsens afslutning på rejser@myplanet.dk

Klager over flyforsinkelser eller afvisning ved ombordstigning “Denied Boarding” med henvisning til EU Forordning 261/2004 – Flypassagerers Rettigheder – kan læses på dansk på <https://flypassager.dk/>

MyPlanet er som rejsebureau ikke omfattet af/underlagt EU Forordning 261/2004, som udelukkende omhandler forhold mellem kunden og flyselskabet. Flyselskabet er alene ansvarlig for den korrekte gennemførelse af den flytransport, de har bekræftet, samt for den bagage, de har accepteret at medtage.

Adgang til modregning ved udbetaling af erstatning og/eller kompensation

Kunden skal ved fremsendelsen af sin reklamation til MyPlanet oplyse, om kunden også har søgt om erstatning eller kompensation fra transportøren på grundlag af EU forordninger om passagerrettigheder (EU261/2004) og erstatningsansvar ved passagertransport og efter de internationale konventioner, der også regulerer dette forhold.

Såfremt kunden har modtaget erstatning og/eller kompensation fra transportøren, har MyPlanet ret til at modregne erstatning og/eller kompensation efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer i den erstatning og/eller kompensation, som kunden har modtaget fra transportøren.

Værneting og lovvalg

Kan enighed om et erstatningskrav og/eller –beløb mv. ikke opnås ved klage til MyPlanet, kan kunden indbringe klagen for Pakkerejse-Ankenævnet, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte.

Pakkerejse-Ankenævnets hjemmeside er: <https://www.pakkerejseankenævnet.dk/forside/>

MyPlanet er – som følge af sit 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 Rfor. 1215/2012 samt Rom konventionen af 1980.

Forbehold

Der tages forbehold for evt. trykfejl.

Senest opdateret 1. oktober 2024.