

**XPLORE LIFE APS**  
**Almindelige betingelser**

**1. ANVENDELSE**

- 1.1. Nærværende almindelige betingelser (herefter "**Betingelserne**") regulerer aftaleforholdet mellem Xplore Life ApS, Bernhard Jensens Boulevard 95, 8000 Aarhus C, CVR-nr. 40979174 (herefter "**Rejsearrangøren**") og den rejsende (herefter "**Kunden**"). Rejsearrangøren er medlem af Rejsegarantifonden nr. 3245.
- 1.2. Aftalen indgås og gennemføres i overensstemmelse med den til enhver tid gældende pakkerejselov (Lov nr. 1666 af 26-12-2017 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer på tidspunktet for Betingelsernes udarbejdelse).

**2. AFTALEINDGÅELSE OG AFTALEGRUNDLAG**

- 2.1. Endelig aftale om køb af en pakkerejse er indgået, når Kunden har betalt depositum samt udfyldt tilmeldingsskemaet på [www.xplorelife.dk](http://www.xplorelife.dk) ("**Aftalen**"). Ved udfyldelse af skemaet skal Kunden bruge det navn, som Kunden har angivet i sit pas.
- 2.2. Når Kunden har betalt depositum og udfyldt skemaet, vil Kunden modtage en velkomstmil, der udgør en bekræftelse på aftalen, med kopi af Betingelserne, privatlivspolitik, accept af dataoverførsel til lande udenfor EU, tilbud på forsikringsbetingelser fra Europæisk Rejseforsikring, en kort beskrivelse af rejsemålet med forventet ud- og hjemrejsedatoer, prisen for rejsen uden flybilletter, samt yderligere informationer om hvad der er indeholdt i rejsen i henhold til det oplyste på [www.xplorelife.dk](http://www.xplorelife.dk) på købstidspunktet.

**3. PRISER OG BETALING**

- 3.1. Fakturaen angiver den samlede pris, som Kunden skal betale.
- 3.2. Rejsens pris omfatter sædvanligvis – hvor intet andet er anført – transport på rejsemålet (eksklusiv flybilletter), indkvartering og overnatning,

delvis forplejning og oplevelser og udflugter. Yderligere oplysninger om, hvad der er inkluderet i rejsens pris, og hvilke yderligere omkostninger Kunden må forvente at skulle betale, fremgår af Rejsearrangørens hjemmeside og de rejsedokumenter, som Kunden får tilsendt ved Aftalens indgåelse.

- 3.3. Udgifter til pas, visa, forsikringer, vaccinationer og lignende er, medmindre andet er anført, ikke omfattet af prisen, og ansvaret for disse påhviler Kunden selv.

- 3.4. Det fremgår af Rejsearrangørens hjemmeside og de rejsedokumenter, som Kunden får tilsendt ved Aftalens indgåelse, hvornår restbeløbet for en rejse skal indbetales.

- 3.5. Rejsearrangøren tager forbehold for prisændringer som følge af ændringer i transportomkostninger (f.eks. brændstofspriser), skatter, afgifter eller gebyrer (f.eks. lufthavns-, start- eller landingsafgifter) eller valutakurser, der er anvendt til beregning af prisen for den pågældende rejse. Det gælder også, selvom rejsen er endeligt betalt. Rejsearrangøren skal underrette om prisændringen og baggrunden herfor senest 20 dage før rejsens begyndelse. Hvis prisforhøjelsen overstiger 8 % af pakkerejsens samlede pris, jf. afsnit 3.1, er Kunden berettiget til at ophæve Aftalen. Kunden skal hurtigst muligt meddele Rejsearrangøren, om Kunden ønsker at ophæve Aftalen, idet Kunden ellers anses for at have accepteret ændringerne.

**4. PAS- OG VISUMKRAV, SAMT SUNDHEDSMÆSSIGE FORMALITETER**

- 4.1. Kunden er ansvarlig for, at de navne, som fremgår af Kundens rejsedokumenter og booking, stemmer overens med de(t) navn(e), som fremgår af Kundens pas. Forøgede udgifter, som beror på Kundens forhold og er en følge af sådanne uoverensstemmelser, skal Kunden selv afholde.

- 4.2. Rejsearrangøren er ikke forpligtet til at oplyse om særlige krav for pas og visum, der gælder for den af Kunden ønskede rejse. Forinden aftalens indgåelse oplyser Rejsearrangøren på [www.xplorelife.dk](http://www.xplorelife.dk) om sædvanlige krav til pas (f.eks. udløbsdato efter hjemrejse) og visum (f.eks. forventet tid til at få udstedt visum) for danske statsborgere, samt henviser til steder, hvor relevante informationer herom kan indhentes.
- 4.3. Kunden står selv for indhentning af visum, men kan - mod betaling af et håndteringsgebyr - anmode Rejsearrangøren om bistand til at indhente de nødvendige visum til rejsens gennemførelse.
- 4.4. Rejsearrangøren er forpligtet til at oplyse Kunden om særlige sundhedsmæssige formaliteter, f.eks. bestemte vaccinationer, der er nødvendige for, at Kunden kan gennemføre den købte rejse. Oplysningspligten omfatter ikke oplysninger om vaccinationer, som alene er anbefalede af relevante myndigheder. Kunden henvises her til at orientere sig hos relevante myndigheder, f.eks. [www.sikkerrejse.dk](http://www.sikkerrejse.dk) eller [www.ssi.dk/Vaccination](http://www.ssi.dk/Vaccination). Det er Kundens eget ansvar at blive vaccineret i tilstrækkeligt omfang.

## 5. KUNDENS GENERELLE PLIGTER OG ANSVAR

- 5.1. Det er Kundens eget ansvar at sørge for at pas, visum og påkrævede indrejsedokumenter er i orden for at kunne gennemføre en rejse.
- 5.2. Det er Kundens eget ansvar at sørge for, at Kunden opfylder almindelige sundhedsmæssige formaliteter for at gennemføre en rejse.
- 5.3. Kunden er forpligtet til at holde sig underrettet om mødetider, flyafgange og andre tidspunkter, der er relevante for rejsens gennemførelse. Kunden er ligeledes forpligtet til at sikre, at Kunden har foretaget korrekt check-in, tilmelding, afmelding m.v., når besked fra Kunden er nødvendig for gennemførelse af en rejse. Forøgede udgifter, som følge af Kundens manglende overholdelse af pkt. 5.1-5.3, skal Kunden selv afholde, og Kunden kan ikke i den

anledning gøre krav gældende mod Rejsearrangøren.

- 5.4. Kunden er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som Rejsearrangøren, Rejsearrangørens repræsentant, flyselskaber, hoteller eller andre leverandører af de ydelser, der er inkluderet i rejsen, fastsætter. Grove eller gentagen overtrædelse heraf kan medføre bortvisning fra Rejsearrangørens rejse og/eller hotel, således at videre ophold og hjemrejse må foretages på Kundens egen foranledning og for egen regning.
- 5.5. Arrangører, chauffører, kaptajner m.v. kan afsætte Kunden på grund af sygdom, beruselse eller andre årsager efter et skøn, såfremt Kunden findes uegnet til at deltage i rejsen eller er til gene for medpassagerer. Der ydes ikke refusion for eventuelle uudnyttede dele af rejsen, herunder udflugter eller andre arrangementer under rejsen.

## 6. KUNDENS FORSIKRINGER

- 6.1. Kunden skal være opmærksom på muligheden for at tegne forsikringer, der dækker Kundens udgifter ved opsigelse af aftalen (afbestilling) eller udgifter til bistand, herunder til hjemtransport i tilfælde af ulykke, sygdom eller død. Rejsearrangøren anbefaler på det kraftigste, at Kunden tegner en afbestillings- og rejseforsikring.
- 6.2. Kunden kan købe afbestillings- og rejseforsikring hos Europæisk Rejseforsikring igennem Rejsearrangøren senest ved betaling af depositum. Nærmere information om forsikringernes vilkår findes på [www.xplorelife.dk](http://www.xplorelife.dk). Rejsearrangøren får provision for salg, og Kunden kan ved henvendelse til Rejsearrangøren få oplyst provisionens størrelse.
- 6.3. Kunden er forpligtet til at have en gyldig rejseforsikring på tidspunktet for begyndelsen af den købte rejse, idet Rejsearrangøren ellers forbeholder sig ret til at ophæve den indgåede aftale og bortvise Kunden fra en rejse. Kunden skal senest [ ] dage inden rejsens begyndelse sende forsikringselskabets navn og police-nummer til Rejsearrangøren.

## **7. REJSEARRANGØRENS ÆNDRINGSRET**

- 7.1. Rejsearrangøren er inden rejsens begyndelse berettiget til at foretage ændringer i rejsen, der må betegnes som sædvanlige og/eller uvæsentlige. Rejsearrangøren skal orientere Kunden herom uden unødigt forsinkelse.
- 7.2. Hvis Rejsearrangøren inden pakkerejsens begyndelse er nødsaget til væsentligt at ændre et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn (som angivet i den til enhver tid gældende pakkerejselov) skal Rejsearrangøren uden unødigt forsinkelse klart, forståeligt og tydeligt oplyse om ændringerne, herunder
- hvilke ændringer der foreslås, og betydningen for rejsens pris,
  - en rimelig frist for Kundens meddelelse om Kundens beslutning i henhold til pkt. 6.3, og
  - at manglende underretning af Rejsearrangøren inden den angivne frist indebærer, at Kunden har accepteret ændringerne.
- 7.3. Kunden kan acceptere ændringerne nævnt i pkt. 7.2 eller hæve aftalen uden at blive pålagt gebyrer i den anledning. Hvis Kunden accepterer ændringerne og disse medfører, at rejsen har en lavere værdi, er Kunden berettiget til erstatning eller forholdsmæssigt for differencen.
- 7.4. Kundens ret til at hæve aftalen som følge af prisændringer efter aftalens indgåelse er gennemgået i afsnit 3.4.

## **8. KUNDENS RET TIL OVERDRAGELSE AF REJSEN**

- 8.1. Kunden kan overdrage pakkerejsen til enhver, der opfylder alle betingelserne i den indgåede aftale mellem Kunden og Rejsearrangøren, hvis Kunden underretter Rejsearrangøren senest 7 dage inden rejsens begyndelse.
- 8.2. Rejsearrangøren kan, hvis sagligt begrundet, afvise et ønske om Kundens overdragelse af pakkerejsen, f.eks. hvis Rejsearrangørens aftale med en underleverandør ikke tillader ændring i allerede bookedede flybilletter, hotelværelser eller lignende.

- 8.3. Kunden, som overdrager pakkerejse, og den, som har fået overdraget pakkerejsen, hæfter begge for betalingen af eventuelle rimelige og dokumenterbare omkostninger, der følger af overdragelsen.
- 8.4. Forsikringer tegnet hos Europæisk Rejseforsikring igennem Rejsearrangøren kan ikke overdrages.

## **9. KUNDENS AFBESTILLINGSRET INDEN REJSENS BEGYNDELSE**

- 9.1. Kunden kan afbestille rejsen inden rejsens begyndelse. Ved Kundens afbestilling er Rejsearrangøren berettiget til at kræve, et rimeligt, standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og rejsens karakter.
- Ved afbestilling senest 90 dage før rejsens begyndelse refunderes 50 % af depositum.
  - Ved afbestilling senere end 90 dage før og senest 60 dage før rejsens begyndelse refunderes depositum ikke.
  - Ved afbestilling senest 60 dage før og senest 21 dage før den aftalte rejse dag, har Rejsearrangøren ret til at beregne sig 75 % af rejsens pris.
  - Ved afbestilling senere end 21 dage før rejsens begyndelse refunderes rejsens pris ikke.

Ved rejsens pris forstås i henhold til pkt. 8.1 det beløb, som Kunden har betalt til Rejsearrangøren inkl. forsikringer, håndteringsgebyr for visa og flybilletter, jf. pkt. 3.1.

- 9.2. Kunden kan endvidere afbestille en rejse inden rejsens begyndelse, hvis der på rejsedestinationerne, indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som væsentligt berører leveringen af rejsen.

Såfremt Udenrigsministeriet, Sundhedsstyrelsen eller tilsvarende myndighed fratræder rejser til en eller flere af rejsens destinationer, og rejsen hermed ikke vil kunne gennemføres uden væsentlige mangler, vil dette pkt. 9.2 være opfyldt.

Afbestillingsretten kan dog ikke påberåbes, hvis Kunden ved aftalens indgåelse var eller burde være bekendt med den pågældende begivenhed, eller begivenheden var almindelig kendt.

9.3. Rejsearrangøren skal tilbagebetale det beløb, som Kunden er berettiget til, senest 14 dage efter, at Rejsearrangøren har modtaget afbestillingen.

9.4. Kunden er ikke berettiget til at kræve andre beløb end tilbagebetalingsbeløbet, såsom erstatning eller godtgørelse.

## 10. MANGLER VED REJSEN

10.1. Rejsearrangøren er ansvarlig for levering af de rejseydelser, der er inkluderet i pakkerejsen, uanset om ydelserne skal leveres af Rejsearrangøren eller af andre.

10.2. Kunden skal påberåbe sig en mangel ved rejsen ved meddelelse uden unødigt forsinkelse efter, at Kunden har konstateret manglen. Reklamation skal i første omgang ske til Rejsearrangørens repræsentant på rejsemålet og efterfølgende til Rejsearrangøren på [e-mail] eller [tlf. nr.]. Såfremt Kunden ikke påberåber sig en mangel rettidigt, kan det have indflydelse på Kundens efterfølgende mulighed for at kræve erstatning eller forholdsmæssigt afslag.

## 11. REJSEARRANGØRENS FORPLIGTELSE TIL AT YDE KUNDEN BISTAND

11.1. Er Kunden i vanskeligheder under rejsen, skal Rejsearrangøren yde passende bistand uden unødigt forsinkelse, navnlig ved at give oplysninger om lægehjælp, lokale myndigheder og konsulær bistand og ved at bistå Kunden med at foretage fjernkommunikation og arrangere alternative rejsearrangementer. Kunden skal selv afholde udgifter forbundet med de oplevede vanskeligheder.

11.2. Såfremt vanskelighederne skyldes Kundens forsætlige eller uagtsomme adfærd, er Rejsearrangøren berettiget til at opkræve et rimeligt gebyr for sin bistand, der dog ikke må overstige Rejsearrangørens reelle omkostninger.

11.3. Hvis Kunden er i vanskeligheder udenfor Rejsearrangørens normale kontortid, og Rejsearrangørens bistand ikke kan afvente næstkommende arbejdsdag, kan Kunden rette kontakt til Rejsearrangøren via Rejsearrangørens nødtelefon [indsæt tlf. nr.] eller via mail [indsæt mail adresse].

## 12. REJSEARRANGØRENS OPSIGELSE

12.1. Når rejsen afhænger af et minimum antal deltagere, og det viser sig, at tilslutningen til den af Kunden bestilte rejse ikke er tilstrækkelig, er Rejsearrangøren berettiget til at aflyse den bestilte rejse indtil 20 dage før afrejse.

12.2. Rejsearrangøren kan derudover opsigte aftalen om en pakkerejse, hvis Rejsearrangøren er forhindret i at opfylde aftalen på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

12.3. Ved Rejsearrangørens opsigelse efter pkt. 15.1 og 15.2 har Kunden krav på tilbagebetaling af det fulde indbetalte beløb for rejsen, inklusiv betalt depositum, samt tilbagebetaling for flybilletter, såfremt sidstnævnte er købt hos Rejsearrangøren. Kunden kan herudover ikke gøre krav gældende mod Rejsearrangøren.

## 13. BEGRÆNSNING AF REJSEARRANGØRENS ERSTATNINGSANSVAR

13.1. Rejsearrangørens erstatningsansvar er begrænset i henhold til internationale konventioner, der er bindende for EU, samt Warszawa-konventionen af 1929 angående indførelse af visse ensartede regler om international luftbefordring.

13.2. Kundens erstatningskrav er foruden pkt. 15.2 i alle tilfælde begrænset til tre gange Aftalens samlede pris, medmindre der er tale om personskaade og skade, som er forvoldt forsætligt eller uagtsomt.

## 14. FORTRYDELSESRET

14.1. Ved køb af pakkerejser gælder der ingen fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1 og § 7, stk. 2, nr. 5.

## **15. KLAGEADGANG**

- 15.1. Hvis Rejsearrangøren og Kunden ikke kan opnå enighed om eventuelle uoverensstemmelser, kan Kunden indbringe en klage over den købte rejse til Pakkerejse-Ankenævnet, Røjelskær 11, 2840 Holte. Klage kan indgives via <https://www.pakkerejseankenævnet.dk/forside/>.
- 15.2. Alternativt kan Kunden indsende en klage over den købte rejse til Onlineplatformen, der er en fælles indgangsportal i EU for forbrugere og erhvervsdrivende, der ønsker at bilægge tvister. Herefter vil klagen blive overført til Pakkerejse-Ankenævnet. Klage kan indgives via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DA>.

## **16. REJSEGARANTIFONDEN**

- 16.1. Ved Rejsearrangørens medlemskab af Rejsegarantifonden, Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte kan Kunden ved Rejsearrangørens konkurs, kræve sine betalinger til Rejsearrangøren refunderet hos Rejsegarantifonden. Rejsegarantifonden kan kontaktes via <https://www.rejsegarantifonden.dk/forside/> eller på telefonnr. 46 87 83 33.