

Uddrag af lov om pakkerejser

STS følger Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer. Som anført nedenfor, er arrangøren berettiget til at anvende særlige betingelser, der fraviger de almindelige regler, hvor anvendelsen af særlige betingelser er begrundet i rejsens særlige karakter, særlige bestemmelser vedrørende transportformen (såsom booking- og salgsbetingelser for rutefly), afvigende indkvarteringsbetingelser på grund af rejsens særlige karakter eller de særlige forhold ved destinationen. De særlige betingelser må ikke være i strid med lov om pakkerejser til skade for den rejsende. De generelle og specifikke betingelser er en del af aftalen.

Kapitel 1. Lovens anvendelsesområde og fravigelighed

§ 1. Stk. 1. Loven gælder for aftaler om køb af pakkerejser, som en kunde indgår med en arrangør eller med en formidler, der handler i arrangørens navn. § 2, 3 og 5 gælder endvidere for udbud af pakkerejser.

Stk. 2. Loven, og de i medfør af loven fastsatte bestemmelser, kan ikke ved forudgående aftale fraviges til skade for kunden eller den, som indtræder i kundens krav, medmindre andet er angivet i loven.

Kapitel 2. Definitioner, pakkerejse

§ 2. Stk. 1. Ved en pakkerejse forstås en kombination af mindst to af følgende elementer, såfremt de af arrangøren udbydes samlet og omfatter overnatning:

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

Kapitel 3. Information m.v.

§ 5. Stk. 1. Prisen for en pakkerejse skal tydeligt og let forståeligt fremgå af brochurer, annoncer og andet markedsføringsmateriale.

Stk. 2. Oplysninger i en brochure, annonce eller andet markedsføringsmateriale anses som en del af aftalen om køb af pakkerejser, medmindre ændringer er meddelt kunden inden aftalens indgåelse.

§ 6. Stk. 1. Arrangøren skal inden aftalens indgåelse meddele kunden aftalevilkårene samt give oplysning om bestemmelser vedrørende pas, visum, vaccinationer og lignende, som skal overholdes for, at pakkerejsen kan gennemføres. Arrangøren skal bekræfte aftalevilkårene skriftligt.

Stk. 2. Bestemmelserne i stk. 1 kan fraviges i nødvendigt omfang, hvis aftalen indgås kort før pakkerejsens påbegyndelse.

§ 7. Inden pakkerejsen påbegyndes, skal kunden af arrangøren skriftligt eller på anden egnet måde have oplysning om praktiske forhold vedrørende pakkerejsens gennemførelse.

Flyselskabets ansvar

Ved rejser til udlandet gælder Montreal-konventionens erstatningsregler som udgangspunkt for samtlige kendte luftfartsselskaber, som er involveret i rejsen. Denne konvention begrænser erstatningsansvaret til luftfartsselskaber i tilfælde af død, legemsbeskadigelse og forsinkelse, skade eller tab af bagage.

Kapitel 4. Afbestilling, overdragelse, ændringer i prisen og forbehold i aftalen

Afbestilling

§ 9. Stk. 1. Kunden kan afbestille en pakkerejse. Afbestiller kunden pakkerejsen, kan arrangøren alene kræve et passende vederlag, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Stk. 2. Afbestillingsretten efter stk. 1, kan begrænses eller fraviges i aftalen, hvis arrangørens afbestillingsret over for tredjemand er begrænset.

Stk. 3. 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. Kunden har i så fald krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Stk. 4. Stk. 3 gælder ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte til den pågældende begivenhed eller begivenheden var almindeligt kendt.

§ 10. Stk. 1. Arrangøren skal meddele kunden vilkårene for afbestilling inden aftalens indgåelse. § 6, stk. 2, finder tilsvarende anvendelse.

§ 11. Stk. 1. Der kan tegnes en frivillig afbestillingsforsikring, som koster kr. 495.

Denne indebærer, at kunden som deltager kan afbestille sin plads før afrejsen såfremt der indtræffer sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald, som rammer kunden selv eller en nær slægtning (forældre/værge og søskende) Dokumentation kræves i form af lægeerklæring/dødsattest. Ved afbestilling i h.t. afbestillingsforsikring, beholdes kun afbestillingsforsikringspræmien.

Prisændring

§ 13. Stk. 1. Arrangøren kan kun forhøje den aftalte pris for pakkerejsen som følge af ændringer i:

1. Transportomkostninger, herunder brændstofpriser.
2. Skatter, afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser såsom lufthavns-, havne-, landings- eller startafgifter.

3. Valutakurser, som er anvendt ved beregningen af prisen for den pågældende pakkerejse.

Stk. 2. Prisforhøjelse kan kun foretages, hvis arrangøren hurtigst muligt underretter kunden herom og aftalen om køb af pakkerejsen udtrykkeligt giver mulighed for både forhøjelse og nedsættelse af prisen, samt angiver den præcise beregningsmetode herfor.

Stk. 3. Den aftalte pris for pakkerejsen kan ikke forhøjes de sidste 20 dage før det aftalte tidspunkt for pakkerejsens påbegyndelse.

Forbehold i aftalen

§ 14. Stk. 1. Bestemmelser om, at arrangøren forbeholder sig ret til ændringer og andre almindelige forbehold i aftalen, kan ikke gøres gældende over for kunden.

Kapitel 5. Arrangørens misligholdelse m.v. inden pakkerejsens påbegyndelse

§ 15. Stk. 1. Viser det sig inden pakkerejsens påbegyndelse, at arrangøren ikke vil kunne opfylde aftalen uden, at et eller flere vilkår ændres – eller hvis pakkerejsen aflyses, skal arrangøren hurtigst muligt underrette kunden herom.

Stk. 2. Vil kunden gøre krav gældende i anledning af, hvis arrangøren ikke kan opfylde aftalen eller, at pakkerejsen aflyses, skal kunden give arrangøren eller formidleren meddelelse herom. Meddelelsen skal gives indenfor rimelig tid efter modtagelsen af en underretning som nævnt i stk. 1. I modsat fald mister kunden retten til at gøre krav gældende, jf. stk. 2.

§ 16. Stk. 1. Aflyser arrangøren pakkerejsen, uden at dette skyldes kundens egne forhold eller kan det med sikkerhed forudses, at aftalen i øvrigt vil blive misligholdt væsentligt af arrangøren, har kunden ret til:

1. At hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

2. At deltage i en anden pakkerejse efter kundens valg, såfremt arrangøren uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab kan tilbyde dette.

Stk. 2. Vælger kunden at deltage i en pakkerejse af højere værdi, skal kunden betale prisforskellen, i det omfang denne ikke kan kræves erstattet af arrangøren, jf. § 17.

Vælger kunden at deltage i en pakkerejse af ringere værdi, skal arrangøren tilbagebetale prisforskellen.

§ 17. Stk. 1. Lider kunden tab som følge af, at arrangøren ikke kan opfylde de aftalte vilkår eller som følge af pakkerejsens aflysning, har kunden krav på erstatning fra arrangøren medmindre:

1. Aflysningen skyldes, at antallet af tilmeldte til en pakkerejse er mindre end et i aftalen angivet minimum og skriftlig meddelelse herom er kommet frem til kunden inden en i aftalen angivet frist.

2. Aflysningen eller den manglende opfyldelse skyldes kundens egne forhold.

3. Aflysningen eller den manglende opfyldelse skyldes en uvedkommende tredjemand og som med passende omhyggelighed kunne have været forudset ved aftalens indgåelse.

4. Aflysningen eller den manglende opfyldelse skyldes udefra kommende omstændigheder, som arrangøren eller nogen arrangør er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet.

Kapitel 6. Arrangørens misligholdelse m.v. efter pakkerejsens påbegyndelse

§ 18. Stk. 1. Er pakkerejsen mangelfuld, kan kunden kræve, at arrangøren afhjælper manglen medmindre dette vil påføre arrangøren uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe.

§ 19. Stk. 1. Kan afhjælpning ikke kræves, jf. § 18 eller afhjælper arrangøren efter kundens påkrav ikke manglen inden rimelig tid, har kunden krav på forholdsmæssigt afslag i pakkerejsens pris. Kunden kan endvidere gøre krav gældende i henhold til § 20.

§ 20. Stk. 1. 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 forfejlet, kan kunden hæve aftalen.

Stk. 2. Hæver kunden aftalen, skal arrangøren tilbagebetale samtlige beløb, som er betalt i henhold til aftalen. Der kan dog tilkomme arrangøren en godtgørelse, som svarer til den værdi pakkerejsen må antages at have haft for kunden.

Stk. 3. Hæver kunden aftalen, har kunden endvidere krav på, uden udgift, at blive transporteret tilbage til afrejsestedet eller et andet sted, som er angivet i aftalen, med et transportmiddel, der svarer til det aftalte.

§ 21. Stk. 1. Tilbyder arrangøren at afhjælpe en mangel, kan kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen, såfremt afhjælpningen sker inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for kunden.

§ 22. Stk. 1. Lider kunden tab som følge af, at pakkerejsen er mangelfuld, har kunden krav på erstatning fra arrangøren medmindre manglen skyldes forhold som nævnt i § 17 stk. 1, nr. 3 og 4. Kunden har endvidere krav på erstatning hvis manglen angår egenskaber, som må anses tilsikrede.

Stk. 2. Har manglen forvoldt kunden væsentlig ulempe, kan der desuden tilkomme kunden en godtgørelse.

§ 23. Stk. 1. Sker der skade på kundens person eller ting som følge af en mangel ved pakkerejsen, finder § 22. tilsvarende anvendelse.

Stk. 2. Sker der skade på kundens person, skal arrangøren hurtigt søge for, at komme kunden til undsætning.

§ 24. Stk. 1. Erstatningen efter § 22 og 23, kan i aftalen om køb af pakkerejser, begrænses i overensstemmelse med regler i internationale konventioner, som gælder for den mangelfulde del af pakkerejsen.

§ 25. Stk. 1. Fremsætter kunden klager under pakkerejsen, skal arrangøren og den pågældende tjenesteyder bestræbe sig på at finde passende løsninger.

§ 26. Stk. 1. Vil kunden påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen, skal kunden give arrangøren eller formidleren meddelelse herom inden rimelig tid efter, at kunden

har opdaget manglen. (For STS: Senest 20 dage efter hjemkomst). I modsat fald mister kunden retten til at påberåbe sig manglen, jf. stk. 2 og § 27.

Stk. 2. Er kundens pligter efter stk. 1 ikke angivet i aftalen, kan arrangøren ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation.

§ 27. § 26 gælder ikke, hvis arrangøren eller formidleren har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt.

Kapitel 7. Kundens pligter

§ 29. Stk. 1. Kunden skal selv sørge for gældende pas, visa (USA, Canada og Australien) og vaccinationer.

Stk. 2. Kunden skal rette sig efter gældende ordensbestemmelser og de anvisninger, der gives af rejseledere, transportører og andre, der har forbindelse med pakkerejsens gennemførelse.

Særlige rejsebetingelser

1. Registrering og betaling

Tilmeldingsafgiften er 2000 DKK pr. person. Tilmeldingsafgiften er en delbetaling af rejsens samlede programpris. Dette gebyr er inkluderet i programprisen og vil blive modregnet som en delbetaling af den samlede programpris for rejsen. Betaling for rejsen skal betales senest 40 dage før afrejse. Såfremt bestilling sker mindre end 40 dage før afrejse, skal hele rejsens pris betales direkte. Når du booker din rejse med STS og har fået din bekræftelse indgår du en kontrakt med os. Kontrakten bliver bindende for parterne, når arrangøren har bekræftet den rejsendes bestilling skriftligt (forældreaftale/bookingbekræftelse), og den rejsende har betalt det aftalte tilmeldingsgebyr inden for den aftalte frist som er angivet i arrangørens anvisninger.

2. Bookingbekræftelse

Der kan opstå misforståelser i forbindelse med opkaldet ved booking/registrering. Den rejsende skal derfor kontrollere alle oplysninger i reservationsbekræftelsen, datoer, priser osv. Kontrollen skal foretages omgående, og eventuelle fejl skal rapporteres omgående. Mundtlige bestillinger til salgspersonalet skal bekræftes skriftligt for at kunne påberåbes af den rejsende.

3. Afbestilling og afbestillingsforsikring

STS tilbyder en afbestillings- og ombookingsforsikring, som skal indgås samtidig med betalingen af tilmeldingsgebyret og de kan ikke bestilles senere. Med STS' afbestillings- og ombookingsforsikring kan du ombooke til en anden rejse eller destination uden nogle omkostninger, men ombooking skal ske tidligere end 60 dage før den planlagte afrejse. Med STS' afbestillings- og ombookingsforsikring har du ret til at afbestille din plads med fuld refusion af programgebyret indtil afrejse, hvis du eller en nærtstående (forældre eller søskende) bliver ramt af alvorlig sygdom, ulykke eller død, og dette påvirker din mulighed for at tage på sprogrejse med STS. Dokumentation kræves i form af lægeerklæring/dødsattest.

Lægeerklæringen skal fremvises til STS senest fem (5) dage efter aflysningen. Det skal fremgå af den skriftlige lægeerklæring, at lægen fraråder rejsen.

I tilfælde af aflysning refunderes ikke gebyret for STS' afbestillingsforsikring.

Øvrige afbestillinger

Hvis du afbestiller 30 dage eller mere før afrejse, har du ikke ret til at få refunderet tilmeldingsafgiften.

Hvis du afbestiller efter denne dato, men mindre end 14 dage før afrejse, skal du betale 25 % af rejsens pris men ikke mindre end tilmeldingsgebyret. Hvis du afbestiller efter denne dato, men tidligere end 8 dage før afrejse, skal du betale 50 % af rejsens pris, dog mindst tilmeldingsgebyret. Såfremt afbestilling sker inden for 8 dage før afrejse, beholder STS hele rejsens pris. Det samme gælder, hvis du ikke kan rejse på grund af manglende dokumenter som f.eks. gyldigt pas, vaccinationsattest,

visum osv. Det er den rejsendes ansvar at kontrollere indrejsereglerne ved afrejse og de dokumenter, der er nødvendige for at rejse til destinationen. Afbestilling er kun gyldig når den sker skriftligt. Den dato, hvor STS modtager meddelelsen om annullering, anses for at være annulleringsdatoen.

4. Hvis afbestilling ikke sker

Hvis der ikke sker nogen aflysning, og den rejsende ikke ankommer på det tidspunkt og sted, der er angivet for rejsen, eller hvis han/hun ikke kan deltage i eller gennemføre rejsen, fordi han/hun ikke har de nødvendige dokumenter til rejsen, såsom gyldigt pas, nødvendige visa osv., har STS Education Group AB ret til at kreditere den samlede pris for rejsen på hans/hendes konto.

5. Pris

Alle priser er baseret på valutakurser pr. 2023-10-19. I tilfælde af ombooking uden ombooknings- og afbestillingsforsikring opkræves et gebyr på 995 DKK. Priserne i brochuren/på hjemmesiden er eksklusive valutaændringer. Rejsearrangøren forbeholder sig ret til at forhøje priserne i overensstemmelse med generelle betingelser for pakkerejser. Dette gælder både for nye bookinger og for allerede indgåede rejseaftaler og for rejser både inden for og uden for EU.

6. Gennemførelse af rejsen

STS Education Group AB forbeholder sig ret til om nødvendigt at ændre de destinationer, fritidsaktiviteter, udflugter og studiebesøg, der er nævnt i hver tekst, under hensyntagen til gruppens sammensætning og deltagerens ønsker. Hvis rejsen ikke kan gennemføres på det planlagte bestemmelsessted på grund af force majeure som f.eks. epidemi, krigstilstand osv. har STS mulighed for at stille en alternativ destination til rådighed til en pris, der ikke overstiger det tidligere aftalte beløb. STS er fritaget for ansvar for tab, som den rejsende lider i tilfælde af forsinkelse af tilslutningsrejsen, samt forsinkelse af hjemrejsen, som skyldes, at den rejsende ikke når tilslutningsrejsen.

Deltagerne og forældrene eller den person, der repræsenterer deltageren, er forpligtet til at læse Student Handbook, som bliver sendt af STS før afrejse. Det er forbudt for mindreårige at bruge narkotika, tobak og alkohol både ved lov og i henhold til STS' regler. Det er derfor strengt forbudt at købe eller indtage det under opholdet i overensstemmelse med loven og STS' regler. Elever, der erhverver, drikker eller indtager alkohol, tobak eller stoffer, vil blive sendt hjem for egen regning og uden mulighed for at få pengene tilbage. Disse regler gælder også for studerende over 18 år.

Eventuelle klager skal i første omgang gives til STS-partneren på destinationen. Hvis der ikke opnås erstatning på stedet, skal der gives en skriftlig klage til STS senest 30 dage efter rejsens afslutning.

7. Værtsfamilie

På nogle destinationer bor STS-eleverne hos værtsfamilier. STS' lokale partnere vælger omhyggeligt en passende værtsfamilie til den studerende. En studerende kan ikke påvirke valget af værtsfamilie. Værtsfamilierne repræsenterer forskellige sociale grupper og samfund. STS eller de lokale partnere diskriminerer ikke værtsfamilier på grund af etnisk baggrund, seksuel orientering eller religion. Værtsfamilierne er meget forskellige. En værtsfamilie kan f.eks. være en enkelt person, en enlig mor/far, et ældre par, et par af samme køn eller en familie med to forældre og børn.

8. Aflysning af en rejse/arrangement

Hvis STS senest 30 dage før afrejse har rimelig grund til at tro, at antallet af deltagere er lavere end minimumstallet for en individuel afrejse, har STS ret til at aflyse rejsen. Der skal være mindst 20 tilmeldte rejsende på en STS sprogrejse. I tilfælde af aflysning skal den rejsende underrettes hurtigst muligt efter beslutningen. Meddelelsen skal være kommet frem til den rejsende senest 20 dage før afrejse. Hvis antallet af deltagere, der er booket til rejsen, er lavere end det angivne antal ovenfor, kan rejsen alligevel gennemføres, hvis der foretages en ændring af afgangssted, destination eller periode for at opnå et større antal deltagere på rejsen. I tilfælde af aflysning er STS ikke forpligtet til at refundere den rejsende for transportomkostninger (f.eks. flybilletter) til og fra destinationen.

9. Den rejsendes kontaktoplysninger

Rejsende er ansvarlige for at sikre, at de kan nå med vigtige meddelelser på den adresse, den e-mailadresse og det telefonnummer, som de oplyste ved reservationen.

10. Trykfejl

STS forbeholder sig retten til at ændre trykfejl. Der tages forbehold for eventuelle trykfejl i brochurer og trykfejl på hjemmesiden samt eventuelle ændringer, som vi har været nødt til at foretage efter trykfejl.

11. Fotografisk materiale og filmmateriale

STS forbeholder sig ret til at bruge det foto- og filmmateriale, som STS har skabt under rejsen, efter at der er indhentet en særlig tilladelse fra den rejsende.

12. Rejsegaranti

STS har deponeret en garanti hos Kammarkollegiet. Rejsende kan søge om erstatning fra rejsegarantien, hvis rejsen aflyses eller afbrydes på grund af rejsearrangørens insolvens.

Opdateret November 2022