

Vilkår for bestilling af rejse

Secret Escapes - Generelle Vilkår og Betingelser

Afsnit A og B i disse Vilkår og Betingelser fastsætter de vilkår, der gør sig gældende for den måde, hvorpå Secret Escapes Limited, 4. sal, 120 Holborn, London, EC1N 2TD, Storbritannien leverer Hjemmesidetjenester samt Rejsetjenester til dig som agent gennem vores hjemmeside (www.secretescapes.dk), telefon, og enhver applikation, vi udgiver eller lignende (sammen kaldet "Tjenester").

En Rejsetjeneste omfatter aftaler vedrørende indkvartering, fly, pakker leveret af tredjeparter ("Rejsetilbud"), sammen med enhver anden rejseaftale med tredjeparter ("Pakkerejse(r) fra en tredjepartsleverandør" fra en "Rejseudbyder") tilbudt i form af salg gennem Tjenesterne.

Bestemmelserne fremlagt i Vilkårene og Betingelserne under afsnit C gør sig kun gældende ved pakkerejser udbudt af Secret Escapes GmbH, WeWork ■ Secret Escapes, Friedrichstraße 76, 10117 Berlin, Tyskland ("Pakkerejse(r)") og regulerer det kontraktlige forhold mellem dig og Secret Escapes GmbH som Rejsearrangør ("Rejsearrangør"). Secret Escapes GmbH tilbyder to slags Rejsepakker - Pakkerejser med flere kontrakter og Pakkerejser med én enkelt kontrakt (for flere oplysninger henvises du til sektion C).

Betegnelserne "Secret Escapes", "vi", "os" eller "vores" henviser til Secret Escapes Limited i afsnit A og B, og Secret Escapes GmbH i afsnit C.

AFSNIT A - VILKÅR FOR BRUG AF HJEMMESIDEN

Vilkårene angivet i dette afsnit A nedenfor er gældende, når du benytter dig af de generelle områder på vores hjemmeside www.secretescapes.dk ("Hjemmeside"). Læs venligst disse Vilkår og Betingelser inden du begynder at anvende vores side. Ved at anvende vores side giver du udtryk for, at du accepterer disse Vilkår og Betingelser, og at du accepterer at overholde dem.

1. Information om os

1.1. Hjemmesiden drives af Secret Escapes Limited ("Secret Escapes" eller "vi, vores, os"), en virksomhed, der er registreret i England med registreringsnummer 07026107. Vores hovedkontor er på adressen 4. sal., 120 Holborn, London, EC1N 2TD, Storbritannien. Vores momsnummer er GB103138366.

1.2 I tilfælde af salg af Rejsetilbud organiseret af en Rejseudbyder, eller salget af individuelle Rejsetjenester, sælges disse tjenester af Secret Escapes Limited som Agent for den relevante Rejseudbyder. I disse tilfælde er Rejseudbyderen eller hotellet ansvarlige for udførelsen af din pakke eller dit ophold.

1.3 Hvor Secret Escapes sælger Pakkerejse(r) som Rejsearrangør sælges Pakkerejsen(erne) af Secret Escapes GmbH, en virksomhed registreret i Tyskland ved Charlottenburgs byret (CVR-nummer: HRB 138671B). Kontoret er registreret hos WeWork ■ Secret Escapes, Friedrichstraße 76, 10117 Berlin, Tyskland. I disse tilfælde er Secret Escapes GmbH ansvarlig for udførelsen af din pakke (for yderligere detaljer henvises til afsnit C).

1. Dine personlige data

Secret Escapes er dataansvarlig for de personlige oplysninger, du opgiver, når du kontakter os. Vi behandler dine personlige oplysninger i overensstemmelse med vores Privatlivspolitik. Hvis du har spørgsmål eller kommentarer vedrørende Secret Escapes behandling af dine personlige oplysninger bedes du kontakte os på support@secretescapes.dk.

1. Ansvarsfraskrivelse og ansvar

3.1 Vi gør vores yderste for at give dig nøjagtige oplysninger, når vi offentliggør indhold på vores Hjemmeside. Vi er dog ikke ansvarlige for nogen fejl, undladelse eller tekniske problemer, som du måtte opleve på vores Hjemmeside. Er vi informeret om nogle unøjagtigheder i indholdet på vores Hjemmeside, vil vi forsøge at rette dem så hurtigt, vi med rimelighed har mulighed for.

3.2 I det omfang det er tilladt efter loven, fraskriver vi os ethvert ansvar (om det opstår i eller udenfor kontrakt (inklusive uagtsomhed eller på anden måde)) for tab eller skade som du eller enhver tredjepart måtte lide i forbindelse med vores Hjemmeside, enhver hjemmeside der linkes til eller materiale, der er offentliggjort på den.

1. Immaterialret

4.1 Vi er ejer eller licenstagere af alle varemærker og alle andre mærker, handelsnavne, brand-navne, forretningsnavne, illustrationer, billeder, logoer, registrerede eller ikke-registrerede designs, ophavsret eller andre immaterielle rettigheder, som fremgår af vores Hjemmeside og i materialet offentliggjort på den. Du må alene anvende disse rettigheder og materialet med det formål at benytte vores Hjemmeside i overensstemmelse med disse Vilkår og Betingelser.

4.2 Du må ikke kopiere, reproducere, genudgive, downloade, udgive, udsende i medierne, transmittere, gøre det tilgængeligt for offentligheden, eller på anden vis udnytte indholdet på vores side på nogen måde, med undtagelse af privat, ikke-kommerciel udnyttelse.

1. Link til vores hjemmeside

5.1 Du må linke til vores Hjemmeside på betingelse af, at du gør det på en måde, som er retfærdig og lovlig og som ikke udnytter eller er skadelig for vores omdømme, men du må ikke etablere et link på en sådan måde, at der kan skabes nogen form for association, godkendelse eller anerkendelse fra os, hvis sådan ikke eksisterer. Vores Hjemmeside må ikke frames på nogen anden side.

5.2 Vi forbeholder os ret til straks at tilbagekalde den ovenfor givne tilladelse til at oprette et link til Hjemmesiden. Hjemmesiden, du linker fra, skal i alle henseender overholde gældende lokal, national eller international lovgivning, regulering og god praksis i branchen.

1. Konto og medlemskab

6.1 For at få adgang til Tjenesten skal du registrere dig hos os og oprette en konto (din "Konto").

6.2 Du kan oprette din Konto med en email-adresse og kodeord eller opnå adgang til Tjenesten og oprette en Konto ved at anvende en eksisterende konto på et af de sociale medier (f.eks. Facebook), som vises i fasen med oprettelse.

6.3 Hvis du opretter din Konto ved brug af email og kodeord, opfordrer vi dig til at benytte "stærke" kodeord (kodeord som benytter en kombination af store og små bogstaver, tal og symboler). Du er ansvarlig for at opretholde fortroligheden af dine loginoplysninger, og for enhver aktivitet som foregår på din Konto. Hvis du har mistanke om, at din Konto er blevet misbrugt, skal du straks informere os ved at kontakte os på support@secretescapes.dk.

6.4 Hvis du opretter din Konto ved brug af Sociale Medietjenester, giver du os tilladelse til at tilgå og benytte din information fra den Tjeneste som tilladt af Tjenesten, og til at lagre din log-in-nøgle for den tjeneste, som beskrevet i vores politik for Beskyttelse af personlige oplysninger.

6.5 Når vi du har oprettet din Konto, og vi har informeret dig om dette, bliver du medlem af Secret Escapes (et "Medlem").

6.6 For at blive Medlem skal du være mindst 18 år gammel samt berettiget til at indgå en juridisk bindende aftale i det land, hvor du er bosiddende.

6.7 I tilfælde af at du overtræder disse Vilkår og Betingelser, kan Secret Escapes suspendere eller permanent lukke for din adgang til Tjenesten eller din Konto. Hvis din adgang er suspenderet eller permanent lukket, må du ikke forsøge at benytte Tjenesten under et andet navn eller ved at benytte en anden persons adgangsoplysninger, selvom du måtte have fået tilladelse til at gøre det af den anden person.

6.8 Hovedkunden, som angivet på Bookingen, er den person, der er ansvarlig for Bookingen ("Hovedkunden"). Hovedkunden er ansvarlig i overensstemmelse med disse Vilkår og Betingelser for at indbetale Depositummet og betale den fulde Pris, for alle anmodninger om ændringer eller annulleringer samt for betaling af alle ekstra omkostninger i forbindelse med sådanne anmodninger og for alle andre forhold i forbindelse med Bookingen. Hovedkunden bekræfter ligeledes, at alle oplysninger angivet af alle andre deltagere i Bookingen er fuldstændige og korrekte. Hovedkunden skal være mindst 18 år gammel på bookingtidspunktet.

6.9 Hovedkunden påtager sig ansvaret for at tjekke alle beskrivelserne modtaget efter foretagelse af bookingen og informere os øjeblikkeligt om eventuelle fejl eller i tilfælde, hvor de personlige oplysninger ikke stemmer overens med oplysninger påvist i pas eller andre identitetskort (hvis der er nogen) for bookings deltagere.

1. Kredit og Bonusprogrammer

7.1 Fra tid til anden kører vi Bonusprogrammer eller tilbud, hvor du, hvis du foretager visse handlinger (såsom at acceptere kredit i stedet for en kontant tilbagebetaling for en refunderbar booking eller inviterer venner til at blive medlemmer af hjemmesiden), kan optjene kreditter, som du kan bruge hos Secret Escapes ("Bonusprogrammer").

7.2 Hvis du inviterer dine venner eller bekendte fra de sociale medier til at blive medlemmer af Secret Escapes som en del af vores Bonusprogram, kan du optjene kreditter, som du kan bruge hos Secret Escapes. Der er ingen grænse for antallet af kreditter, du kan optjene hos Secret Escapes gennem disse bonusprogrammer. Faktisk sætter vi stor pris på, at du fortæller dine venner om os. Hvis vi dog opdager, at du forsøger at optjene yderligere kreditter hos Secret Escapes ved brug af falsk konto eller flere falske konti, annulleres disse kreditter med det samme.

7.3 Hvis du optjener kreditter gennem et Bonusprogram for en booking eller rejse gennem tjenesten, vil denne kredit være tilgængelig på din konto i op til 12 måneder (medmindre en tidligere udløbsdato er angivet). Efter udløbsdatoen vil de resterende kredit på din konto automatisk blive slettet.

7.4 Kredit, der optjenes gennem et Bonusprogram, kan kun benyttes til at booke tilbud, der er tilgængelige på Secret Escapes' hjemmeside og kan dermed ikke veksles til kontanter. På det tidspunkt alle tilbud, der er booket med optjent kredit gennem et bonusprogram, annulleres og refunderes vil:

(a) værdien af kreditten, der er brugt til bookingen, tilbagebetales i form af kredit og ikke i kontanter, samt

(b) hvis afbestillingen og tilbagebetalingen ikke foretages af legitime grunde eller i god tro, kan Secret Escapes forbeholde sig retten til at slette kreditter, der er blevet føjet til din konto gennem et bonusprogram.

1. Gavekort

8.1 Gavekort kan alene købes online via vores Hjemmeside.

8.2 Du kan vælge at: (i) få gavekortet emailt til modtageren; eller (ii) selv udskrive gavekortet. Har du behov for at få sendt eller udskrevet gavekortet igen, kan det gøres ved at kontakte support@secretescapes.dk

8.3 Gavekort er gyldige i et år fra udstedelsesdatoen og kan ikke forlænges.

8.4 Kun én rabatkode kan anvendes pr. bestilling, herunder enhver salgsfremmende kode eller tilbud.

8.5 Værdien af ethvert gavekort, som du anvender, vil blive fratrullet de totale udgifter til din bestilling. Ethvert tilbageværende beløb til rådighed på gavekortet kan anvendes på fremtidige bestillinger. Der er ikke noget krav om minimumsforbrug og gavekortet kan indløses på ethvert køb inklusiv leveringsomkostninger.

8.6 Gavekort kan købes i fastsatte pålydender mellem 250 DKK og 100,000 DKK.

Ugyldighed (Opsigelsesklausul) Enhver af bestemmelserne i disse Vilkår og Betingelser fungerer separat. Hvis nogen domstol eller anden relevant myndighed afgør, at nogen af disse bestemmelser er ulovlige eller ikke kan håndhæves, vil de resterende bestemmelser fortsat være i kraft og gyldige.

Ændringer Vi kan fra tid til anden ændre eller opdatere disse Vilkår og Betingelser uden at underrette dig på forhånd. Er disse ændringer væsentlige, vil vi forsøge at informere dig herom ved at udgive en notifikation på vores Hjemmeside.

Jurisdiktion, gældende lovgivning og tvistbilæggelse

11.1 I tilfælde af en konflikt med Secret Escapes vedrørende disse Vilkår og Betingelser anbefaler vi, at du først forsøger at løse konflikten uformelt ved at kontakte os på support@secretescapes.dk. Du kan også skrive til os på følgende adresse: Complaints Department, Secret Escapes, Floor 4, 120 Holborn, London, EC1N 2TD, Storbritannien.

11.2 I det usandsynlige tilfælde, at vi ikke er i stand til at løse konflikten, vil konflikter vedrørende fortolkningen eller anvendelsen af disse Vilkår og Betingelser blive afgjort af en dansk domstol.

11.3 Disse Vilkår og Betingelser er fortolket og anvendt i overensstemmelse med dansk lovgivning, medmindre anden lovgivning er anvendelig på grund af bindende regler. 11.4 EU-kommissionen stiller en platform til rådighed for forbrugere til udenretslig tvistbilæggelse. Platformen giver forbrugerne mulighed for at bilægge konflikter i forbindelse med deres onlinekøb uden at gå rettens vej. Tvistbilægelsesplatformen finder du på det eksterne link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1. Kontakt os Hvis du ønsker at give feedback om vores Hjemmeside eller disse Vilkår og Betingelser, kontakt os venligst via email på support@secretescapes.dk eller telefon: +45 (0) 89871348 (kl. 9.00-18.00, alle ugens dage). Vi er her for at hjælpe.

AFSNIT B - GÆLDENDE FOR ALLE BOOKINGER, HVOR VI AGERER SOM EN AGENT (HERUNDER VED HOTELOPHOLD OG PAKKEREJSER FRA EN TREDJEPARTSLEVERANDØR)

1. Indledende bestemmelser

13.1 De følgende Vilkår under dette Afsnit B fastsætter de vilkår og betingelser, der gør sig gældende, når Secret Escapes Limited (UK) ("Secret Escapes" eller "vi, vores, os"), CVR-nummer 07026107 med adresse på 4. sal, 120 Holborn, London, EC1N 2TD, Storbritannien, tilbyder Rejsetjenester til dig som agent gennem vores hjemmeside (www.secretescapes.dk), telefon og enhver applikation, vi udgiver eller lignende (sammen kaldet "Tjenester"). 13.2 En Rejsetjeneste omfatter aftaler vedrørende indkvartering, fly, pakker leveret af tredjeparter ("Rejsetilbud"), sammen med enhver anden rejseaftale med tredjeparter ("Pakkerejse(r) fra en tredjepartsleverandør" fra en "Rejseudbyder") tilbudt i form af salg gennem Tjenesterne.

13.3 Læs Vilkårene fremsat i dette Afsnit B grundigt, inden du anvender Tjenesterne. For at foretage en booking gennem Tjenesten, skal du acceptere disse Vilkår. Er der noget i Vilkårene, som du ikke forstår, så kontakt os venligst på support@secretescapes.dk for at diskutere, hvad dette betyder for dig.

1. Secret Escapes' tjenester og forhold til Rejseudbydere

14.1 Vi agerer som en Agent ("Agent") for Rejseudbydere hvis Rejsetilbud vises i Tjenesterne. Dette betyder, at vi agerer på vegne af Rejseudbyderne og tilbyder en platform, hvorfra du kan indgå en kontrakt med Rejseudbyderne vedrørende levering af Rejsetilbuddene. En direkte kontrakt mellem os og dig opstår kun i forbindelse med formidlingsaktiviteten. Alle Rejsetilbud afhænger af tilgængelighed. Secret Escapes kan ikke garantere, at et Rejsetilbud er gyldigt i en bestemt tidsperiode.

14.2 Agenten kan foretage en booking på vegne af den Rejsende. Du indgår herefter aftalen vedrørende Rejsetilbuddet direkte med Rejseudbyderen. Vi indgår ikke en kontrakt med dig som rejsende ("Rejsende") direkte vedrørende leveringen af ethvert Rejsetilbud, du måtte købe – din kontrakt for Rejsetilbud indgås med Rejseudbyderen. Derfor gør disse Vilkår og Betingelser sig gældende for din anvendelse af vores Tjeneste, mens ethvert Rejsetilbud, som du køber, vil være underlagt de vilkår og betingelser, der fremgår på siden tilhørende Rejsetilbuddet; de bookingbetingelser, du får adgang til, inden du betaler for Rejsetilbuddet gennem vores hjemmeside eller applikationer; samt Rejseudbyderens vilkår og betingelser, såfremt de stilles til rådighed for dig under bestillingsprocessen ("Tilbudsbetingelser").

14.3 Ved at benytte Tjenesten til at købe et Rejsetilbud hos en Rejseudbyder accepterer du Tilbudsbetingelserne, ligesom du accepterer, at du indgår en kontrakt direkte med Rejseudbyderen i relation til det købte Rejsetilbud.

14.4 Selvom Secret Escapes gør sig rimelige bestræbelser på nøje at udvælge de Rejseudbydere, som vi handler som agent for, er Secret Escapes ikke på nogen måde ansvarlige for leveringen af Rejsetilbud fra en Rejseudbyder. Vi agerer ikke som din agent i forbindelse med forhandlinger eller aftaler mellem dig og Rejseudbydere. Kontakt venligst Rejseudbyderen, hvis du har forespørgsler eller bekymringer om Rejsetilbuddet efter købet af et Rejsetilbud.

14.5 Idet din kontrakt om Rejsetilbuddet gælder mellem dig og Rejseudbyderen, er vi ikke på nogen måde ansvarlige for leveringen af Rejsetilbuddet. Derfor accepterer vi ikke nogen form for ansvar for ethvert tab, som du måtte lide som følge af benyttelse af Rejsetilbuddet.

14.6 Du kan finde ud af mere om vores procedure for konfliktløsning under paragraf 25 nedenfor.

1. Booking af Rejsetilbud

15.1 Den Rejsende skal afgive, i god tid inden bestillingen, alle oplysninger omkring sig selv og de rejsende, vedkommende har registreret i forbindelse med ordren, som kan have betydning for udførelsen af bestillingen. Dette omfatter under alle omstændigheder telefonnumre og mailadresser. Vedkommende skal også afgive oplysninger om sin egen samt de medrejsendes fysiske og psykiske tilstand, som kan være relevante i forbindelse med udførelsen af tjenesterne.

15.2 Du kan bestille Rejsetilbud fra Rejseudbydere ved at følge proceduren vist i Tjenesten. Du anerkender at ved bestilling hos en Rejseudbyder, er du forpligtet til at betale for Rejsetilbuddet, som du har bestilt. Betalingsprocessen håndteres af Secret Escapes Limited.

15.3 Bestillingsprocessen gør dig i stand til at tjekke og rette fejl, inden du indsender din bestilling af et Rejsetilbud. Afsæt venligst tid til at læse og tjekke din booking grundigt under hvert trin af bestillingsprocessen.

15.4 Vær venligst sikker på, at du (og eventuelle medrejsende) er berettigede til Rejsetilbuddet samt er i stand til at rejse på de datoer, som du har valgt for Rejsetilbuddet, inden du gennemfører bestillingen.

15.5 Hvis du (eller eventuelle medrejsende) har nogle særlige ønsker, skal du informere os om disse i løbet af bestillingsprocessen. Secret Escapes vil forsøge at videreformidle alle rimelige ønsker til Rejseudbydere, men kan ikke garantere at sådanne ønsker imødekommes af Rejseudbyderne. Secret Escapes accepterer ikke bestillinger, som er givet med forbehold for opfyldelsen af særlige ønsker.

15.6 Hvis du har en sygdomstilstand, som kan have indflydelse på din bestilling, skal du venligst informere os herom, inden du foretager bestillingen, således at vi kan undersøge, om Rejsetilbuddet er egnet til dig.

15.7 Alle bookinger foretages med forbehold af Rejseudbyderens godkendelse. I vores rolle som Agent for Rejseudbyderen sender vi dig en email som bekræftelse af din booking. Gennem denne email indgår der en bindende aftale mellem dig og Rejseudbyderen. Så snart vi har bekræftet din booking, opkræver vi dig i henhold til den af dig valgte betalingsmetode. Når din booking er blevet behandlet, sender Rejseudbyderen dig en ny email med alle oplysninger om det rejsetilbud, du har booket

15.8 Du skal holde de kontaktoplysninger, vi opbevarer dig for dig, opdateret, således enten vi eller Rejseudbyderen om nødvendigt kan kontakte dig vedrørende dit Rejsetilbud.

15.9 Når din bestilling er accepteret af Rejseudbyderen og når vi, som Agent for Rejseudbyderen, har kommunikeret dette til dig, og når du har betalt for Rejsetilbuddet, sender Secret Escapes dig:

(a) i tilfælde af et Rejsetilbud kun vedrørende hotel, en email med kvittering for bestillingen med oplysninger om Rejsetilbuddet og Rejseudbyderen som leverer Rejsetilbuddet. Denne email bekræfter din bookinganmodning og betaling samt indeholder alle detaljer om din Rejseudbyder.

(b) i tilfælde af Rejsetilbud vedrørende Pakkerejser fra en tredjepartsleverandør, en email med kvittering for bestillingen med oplysninger om Rejsetilbuddet og Rejseudbyderen som leverer Rejsetilbuddet. Denne kvittering er ikke en endelig bekræftelse af bestillingen med al information om din rejseplan. Rejseudbyderen sender dig en separat email eller et brev med din værdikupon og andre nødvendige oplysninger om dit Rejsetilbud. I sådanne tilfælde bekræfter vores kvittering for bestilling blot modtagelsen af din betaling for Rejsetilbuddet samt oplysninger om datoerne for dit Rejsetilbud og oplyser dig om, at Rejseudbyderen vil kontakte dig. Rejseudbyderen sender dig dokumentation for bekræftelsen med detaljer om det Rejsetilbud, du har bestilt, inden for tre dage efter at bestillingen er gennemført, og du har modtaget vores email med kvittering for bestillingen.

15.10 Når du modtager dokumentation for dit Rejsetilbud, skal du venligst sørge for, at dine personlige oplysninger er korrekte, og at oplysningerne svarer til navne og aldre i dit/jeres pas, hvis Rejsetilbuddet involverer udlandsrejse. Kontakt venligst Rejseudbyderen hurtigst muligt, hvis dette ikke er tilfældet. 15.11 Secret Escape er ikke ansvarlig i tilfælde af, at billetter og/eller rejseudokumenter ikke ankommer med post eller email. Kontakt venligst Rejseudbyderen angivet i emailen med kvittering for bestillingen direkte, hvis du ikke modtager disse dokumenter.

1. Tilgængelighed

16.1 Alle bestillinger af Rejsetilbud er med forbehold for tilgængeligheden af disse Rejsetilbud som oplyst af de relevante Rejseudbydere. Vi informerer dig så hurtigt som muligt efter afgivelsen af en bestilling, hvis Rejsetilbuddet, som du har forsøgt at bestille hos en Rejseudbyder, ikke er tilgængeligt, uanset årsag.

16.2 Er Rejseudbyderen ude af stand til at acceptere din booking, f.eks. fordi Rejseudbyderen ikke har ledig plads på de af dig valgte datoer, eller på grund af en fejl i prisen (se paragrafferne 17.3 og 17.4 nedenfor), informerer vi dig om dette via email, og vi gennemfører ikke din bestilling. Har du allerede betalt for Rejsetilbuddet, arrangerer vi med Rejseudbyderen en refundering af det fulde betalte beløb til dig så hurtigt som muligt.

1. Prisen for Rejsetilbuddet

17.1 Prisen på ethvert Rejsetilbud er som oplyst på Tjenesten, undtagen i tilfælde af åbenlyse fejl. Prisen på Rejsetilbud er inklusiv moms og enhver anden relevant skat, herunder afgifter for flypassagerer (hvor sådanne gælder).

17.2 Prisen på Rejsetilbud kan ændre sig over tid, men ændringerne vil ikke påvirke en bestilling, som en Rejseudbyder allerede har accepteret.

17.3 På grund af det store antal af Rejsetilbud på Tjenesten er det altid muligt, at nogle af Rejsetilbuddene vist på Tjenesten er prissat forkert, til trods for vores rimelige bestræbelser på at sikre, at de er prissat korrekt. Normalt verificerer vi priserne med Rejseudbyderne som en del af proceduren for håndtering af bestillinger, således at når et Rejsetilbuds korrekte pris er lavere end den angivne pris, opkræver vi den lavere pris, når din bestilling accepteres, som Agent for Rejseudbyderen. Er Rejsetilbuddets korrekte pris højere end prisen angivet på Tjenesten, vil vi normalt, efter eget valg, enten kontakte dig med instruktioner før håndteringen af din bestilling, eller afvise din bestilling på vegne af Rejseudbyderen og underrette dig om afvisningen.

17.4 Vær venligst opmærksom på, at Rejseudbyderen ikke er forpligtet til at levere Rejsetilbuddet til dig til en forkert (lavere) pris, selv ikke efter at vi har sendt dig en kvittering for bestilling, hvis prisfejlen er åbenlys og umiskendelig, og du med rimelighed kunne have indset, at det var en prisfejl.

17.5 Bemærk venligst, at Secret Escapes heller ikke er ansvarlig for fejl, der skyldes dig som Rejsende eller opstår som resultat af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

1. Bookinggebyr

18.1 Vi kan opkræve dig et bookinggebyr for at udbyde Tjenesten til dig, hvilket inkluderer platformen, som vi stiller til rådighed for dit køb af Rejsetilbuddet fra Rejseudbyderen. Bookinggebyret vil blive vist sammen med de andre oplysninger om betaling på den sidste side inden du betaler for Rejsetilbuddet, som du ønsker at købe. Du kan finde mere information om vores bookinggebyr i vores Ofte stillede spørgsmål.

18.2 Du accepterer, at du er forpligtet til at betale bookinggebyret til os, når du foretager en bestilling hos Rejseudbyderen via vores Tjeneste.

1. Betaling

19.1 Såfremt Medlemmet fortsætter med bookingen af Rejseudbydernes produkter, vil enhver betaling foretaget af et Medlem blive opkrævet af Secret Escapes på vegne af og i Rejseudbyderens navn. Dette betyder dog ikke, at rejsekontrakten er blevet indgået med Secret Escapes. Sidstnævnte agerer som en agent med et inkassomandat givet af Rejseudbyderen, og er derfor i stand til at acceptere betaling i navn og på vegne af sidstnævnte af Medlemmerne gennem de betalingsmidler, der er tilgængelige på hjemmesiden. I dette tilfælde, da Secret Escapes udelukkende optræder som Agent for Rejseudbyderne, kan Secret Escapes ikke udstede en faktura for et salg foretaget af Rejseudbyderen. Secret Escapes kan kun udstede en separat faktura, der påviser den betalte moms på enhver provision eller bookinggebyr. For at få denne sidste type faktura kan du kontakte kundeservice ved at skrive til kundeservice@secretescapes.com og oplyse dit booking-ID, som kan findes i bookingbekræftelsen.

19.2 Ved at foretage bookingen bekræfter Medlemmet gyldigheden og korrektheden af de betalingsoplysninger, der blev angivet ved oprettelsen af kontoen. Såfremt betalingen ikke kan fuldføres som resultat af ugyldige betalingsoplysninger, vil Secret Escapes anmode Medlemmet om en alternativ betalingsmetode eller annullere bookingen.

19.3 Kontakt Secret Escapes med det samme, hvis du har problemer med det beløb, der er blevet trukket fra din konto. I tilfælde af en fejl under opkrævelsen af betalingen, refunderer Secret Escapes det relevante beløb til Medlemmets kredit- eller debetkort med det samme.

19.4 Betalinger kan kun foretages med kreditkort, betalingskort eller Paypal. Af hensyn til Medlemmernes bekvemmelighed og for at beskytte de betalingsoplysninger, der oplyses ved oprettelse af Kontoen, foretages alle betalinger via vores online betalingstjenesteudbyders sikre server. Når alle nødvendige oplysninger er indtastet korrekt, vil betalinger blive foretaget automatisk via en sikker krypteret digital forbindelse. Bekræftelser på betaling vil blive sendt til dig med det samme via e-mail og vil være tilgængelige til enhver tid via Kontoen

19.5 På tidspunktet for fremsendelse af reservationen nævnt i den tidligere afsnit 15, bedes du kontrollere, at dine kredit-/betalingskortoplysninger er gyldige, og at du har tilstrækkelige midler til at gennemføre transaktionen.

19.6 Secret Escapes gør alt for at sikre, at betalingssystemet er tilgængeligt og fungerer til enhver tid, men kan ikke garantere kontinuerlig og uafbrudt adgang til dette. Secret Escapes forsøger også at sikre, at Medlemmernes betalinger behandles med det samme, men det er ofte svært at forudsige, hvor lang tid det tager at fuldføre en sådan behandling, da det afhænger af mange faktorer, som er uden for Secret Escapes' kontrol, såsom forsinkelser i banksystem eller kredit-/betalingskortnetværk. Adgang til betalingssystemet kan også lejlighedsvis være begrænset som resultat af reparation, vedligeholdelse eller introduktionen af nye funktioner eller nye tjenester. Secret Escapes vil forsøge at kommunikere eventuelle planlagte afbrydelser til betalingssystemet med rimelig varsel og vil gøre alt for at genoprette dets funktion så hurtigt som muligt

1. Afbestilling og ændringer foretaget af den Rejsende

20.1 Medmindre du har købt et refunderbart Rejsetilbud, kan Rejsetilbud ikke ændres af dig eller afbestilles og refunderes. Se venligst de vilkår og betingelser, der fremgår i din bookingbekræftelse for at finde ud af, hvor det er muligt at annullere din booking og anmode om en refusion.

20.2 Hvis du ikke har købt et refunderbart Rejsetilbud og ønsker at afbestille et Rejsetilbud, vil du blive henvist til Rejseudbyderen. Secret Escapes er ikke ansvarlig for eventuelle ekstra omkostninger, der måtte forekomme i forbindelse med annulleringer og ændringer, såsom rejseomkostninger til eller fra destinationen, eller alternativ indkvartering. Sådanne omkostninger kan den Rejsende kræve fra vedkommendes rejseforsikring.

20.3 Rejsende, der ikke har købt et refunderbart Rejsetilbud og som ønsker at afbestille eller ændre deres rejse kan, efter Secret Escapes' eget valg, modtage hjælp til at kontakte Rejseudbyderen vedrørende afbestilling eller ændringer. Secret Escapes garanterer dog ikke at sådanne forsøg vil lykkes. Secret Escapes anbefaler at foretage sådanne antagende gennem en skriftlig forklaring. Omkostninger, der måtte forekomme i forbindelse med en afbestilling, fremgår i Tilbudsbetingelserne. Secret Escapes forsøger at støtte sine Medlemmer bedst muligt, når det omhandler ændringer eller afbestillinger af bookinger. Det er dog op til Rejseudbyderen at beslutte, om hvorvidt de accepterer ændringer eller afbestillinger af bookinger. Især kan Rejseudbyderen opkræve et ændrings- eller afbestillingsgebyr (som angivet i deres Vilkår og Betingelser), som kan være op til 100% af rejsens pris.

1. Aflysninger og ændringer foretaget af Rejseudbyderen

21.1 Hvis en Rejseudbyder informerer os om en ændring i dit købte Rejsetilbud, informerer vi dig om det. De fleste ændringer er mindre ændringer, men vi bliver fra tid til anden nødt til at informere Medlemmer om en væsentlig ændring, som en Rejseudbyder har foretaget i et Rejsetilbud. En "væsentlig ændring" er en ændring foretaget før Rejsetilbuddets start, som af Rejseudbyderen med rimelighed kan forventes at have stor indflydelse på dit købte Rejsetilbud, under hensyntagen til de oplysninger, der blev givet til os på bookingtidspunktet, og som Rejseudbyderen med rimelighed kan forventes at vide.

21.2 Væsentlige ændringer kan for eksempel omfattende følgende ændringer foretaget af Rejseudbyderen: En ændring af rejse- eller værelseskategorien til en lavere kategori eller standard for hele eller dele af rejsen; eller En ændring af afgangstiden på 12 timer eller mere; eller En ændring af afangsstedet til et sted, der er mindre bekvemt for den Rejsende; eller En overbooking af hotellet; eller En væsentlig ændring af rejseplanen for udflugter eller udeladelsen af en eller flere vigtige rejsemål.

21.3 I det usandsynlige tilfælde at en Rejseudbyder aflyser eller foretager en væsentlig ændring i dit købte Rejsetilbud, informerer vi dig om det hurtigst muligt. Hvis der er tid til det inden starten på dit købte Rejsetilbud, vil vi gøre rimelige bestræbelser (uden garanti) på at forsøge at sikre et af de følgende tilbud til dig fra Rejseudbyderen (afhængig af det købte Rejsetilbuds natur):

(a) accept af de ændrede forhold; eller

(b) ved andre Rejsetilbud end Pakkerejser fra en tredjepartsleverandør: valget mellem at acceptere en alternativ booking eller afbestille din booking sammen med en fuld refundering af det fulde beløb, du har betalt. I tilfælde af, at der ikke er noget tilgængeligt alternativ fra Rejseudbyderen, kan de instruere os i at afbestille Rejsetilbuddet og give en fuld refundering; eller

(c) kun ved Pakkerejser fra en tredjepartsleverandør:

(1) vælge en alternativ Pakkerejse fra en tredjepartsleverandør af en lavere, lignende eller højere standard end den oprindeligt bookede, hvis tilgængeligt. I tilfælde af, at du accepterer en alternativ Pakkerejse fra en tredjepartsleverandør af en lavere standard, vil du være berettiget til at få prisforskellen mellem den pris, du betalte, og prisen på den alternative Pakkerejse fra en tredjepartsleverandør af en lavere standard. Hvis du accepterer en Pakkerejse fra en tredjepartsleverandør af en lignende standard, vil der ikke være nogen ekstra omkostninger. Hvis du accepterer en Pakkerejse fra en tredjepartsleverandør af en højere standard, skal du betale prisforskellen mellem din købte Pakkerejse fra en tredjepartsleverandør og den alternative Pakkerejse fra en tredjepartsleverandør til en højere pris; eller

(2) afbestille den købte Pakkerejse fra en tredjepartsleverandør sammen med en refundering af det fulde beløb, du har betalt. (Bemærk, at de bestræbelser, vi kan gøre for at sikre de forskellige muligheder fra Rejseudbyderen af Pakkerejser fra en tredjepartsleverandør, som er beskrevet ovenfor, ikke påvirker de juridiske rettigheder, som du måtte have i forhold til disse Rejseudbydere under gældende lovgivning.)

21.4 Rejseudbyderen må ikke tilbyde Medlemmer nogle af ovenstående muligheder i tilfælde af, at ændringen af det købte Rejsetilbud er en mindre ændring. Vær venligst opmærksom på, at en ændring i flytidspunktet på mindre end 12 timer, en ændring af flyselskab eller flyvemaskine (hvis dette blev identificeret på bookingtidspunktet), en ændring i destinationslufthavnen eller en ændring i indkvarteringen til en anden, samme eller højere standard som regel klassificeres som mindre ændringer.

21.5 Secret Escapes er ikke ansvarlig for nogen udgifter pålagt dig, hvor en Rejseudbyder afbestiller eller ændrer det købte Rejsetilbud.

21.6 I det sjældne tilfælde at en Rejseudbyder afbestiller din booking, efter den er blevet accepteret, vil du blive informeret herom af Rejseudbyderen eller Secret Escapes på vegne af Rejseudbyderen. Idet Secret Escapes er en agent, som agerer på vegne af Rejseudbydere, og din aftale om Rejsetilbuddet er indgået med Rejseudbyderen, vil vi gøre os rimelige bestræbelser på at hjælpe dig med at få en refundering eller ændring af dine datoer. Men Secret Escapes vil ikke være ansvarlig for nogen form for udgifter i forbindelse med en afbestilling af Rejseudbyderen.

1. Secret Escapes' ansvar

22.1 Hvis Secret Escapes ikke overholder disse Vilkår og Betingelser, er vi ansvarlige for de tab eller skader, som du påføres, som er påregnelige følger af vores misligholdelse af disse Vilkår og Betingelser eller af vores uagtsomhed, men vi er ikke ansvarlige for noget tab eller nogen skade som ikke er påregnelig. Tab eller skade er påregnelig, hvis tabet eller skaden var en åbenbar konsekvens af vores misligholdelse, eller hvis tabet eller skaden nøje var taget i betragtning af dig og os på tidspunktet, hvor vi indgik aftalen.

22.2 Det maksimale tab eller skade som vi er ansvarlige for i henhold til paragraf 22.1 er begrænset til et beløb lig med de beløb, du har betalt os under anvendelse af Tjenesten til køb af et Rejsetilbud, som tabet eller skaden du lider, relaterer sig til. 22.3 Vi udelukker eller begrænser på ingen måde vores ansvar for:

(a) Død eller personskade som følge af vores uagtsomhed;

(b) Bedrageri eller falske angivelser;

(c) Enhver anden begrænsning som til enhver tid er udelukket ved lov.

22.4 Dette påvirker ikke dine lovfæstede rettigheder. Rådgivning om dine lovfæstede rettigheder er tilgængelig hos din lokale Retshjælp eller hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

22.5 Secret Escapes påtager sig intet ansvar for handlinger og/eller undladelser fra den eller de berørte Rejseudbyder(e) eller for nøjagtigheden af oplysningerne givet af sådanne Rejseudbyder(e). Secret Escapes påtager sig intet ansvar for fotos, brochurer, annoncer, hjemmesider og andre informationsbærere, i det omfang de er udarbejdet eller offentliggjort under tredjeparts ansvar. Hans eget ansvar som Agent er begrænset til prisen på det solgte rejsetilbud.

22.6 Ovenstående ansvarsbegrænsninger gælder også for det personlige ansvar for Secret Escapes' medarbejdere, juridiske repræsentanter og stedfortrædere.

1. Din økonomiske beskyttelse ved Pakkerejser fra en tredjepartsleverandør

23.1 Alle Pakkerejser fra en tredjepartsleverandør solgt af os er forsikret af Rejseudbyderen mod Rejseudbyderens insolvens. Dette sikrer, at i tilfælde af afløsningen af Pakkerejser fra en tredjepartsleverandør som resultat af Rejseudbyderens insolvens, refunderes den betalte rejsepris samt de nødvendige udgifter til hjemrejsen til dig. Dette gælder ikke ved køb af en enkelt Rejsetjeneste, såsom kun en overnatning på hotel.

23.2 Hvis du køber en Pakkerejse fra en tredjepartsleverandør, vil du modtage et garantibevis fra Rejseudbyderen, hvilket attesterer dit krav til forsikringssselskabet i tilfælde af, at rejsetjenesterne aflyses som resultat af Rejseudbyderens insolvens.

23.3 Med hensyn til Pakkerejser henviser vi til Afsnit C i disse Vilkår og Betingelser.

1. Force majeure

24.1 Hvor vi henviser til "Uundgåelige og Ekstraordinære Betingelser" i disse Vilkår og Betingelser, omfatter det en situation uden for kontrol af den part, der påberåber sig en sådan situation, og hvis konsekvenser ikke kunne være undgået, selv hvis alle rimelige foranstaltninger var taget.

24.2 Dette kan blandet andet omfatte krig; andre seriøse sikkerhedsproblemer, såsom terror; betydelige sundhedsrisici, såsom udbrud af en alvorlig sygdom på rejsedestinationen; naturkatastrofer, såsom oversvømminger, jordskælv eller vejrforhold, der gør det umuligt at rejse sikkert til destinationen; industrielle konflikter

(uanset om de involverer vores medarbejdere eller ej); eller handlinger af en lokal eller central myndighed eller af andre kompetente myndigheder.

24.3 Vi er ikke ansvarlige for manglende eller forsinket opfyldelse af vores forpligtelser i henhold til en kontrakt, som skyldes Uundgåelige og Ekstraordinære Betingelser.

1. Konfliktløsning

25.1 Hvis du er utilfreds med nogen del af dit Rejsetilbud, som du har bestilt via Tjenesten, og ønsker at klage, skal du venligst informere den relevante Rejseudbyder med det samme, så de kan forsøge at håndtere eventuelle problemer. Det er vigtigt, at du informere os såvel som Rejseudbyderen, så vi begge kan hjælpe med at få løst situationen uden forsinkelser. Vi mener, at det er bedst for alle at få løst de problemer, der kan opstå under en ferie, med det samme, så du kan nyde din ferie. Undladelse af indberetning af mangler uden unødigt forsinkelse kan resultere i en begrænsning eller udelukkelse af dine rettigheder i forhold til kompensation og eventuelle prisnedsættelser på Rejsetilbud og Rejsetilbud fra en tredjepartsleverandør. Secret Escapes anbefaler brugen af en skriftlig indberetning; nogle Rejseudbydere tilbyder feedback formularer. Se venligst vores Ofte stillede spørgsmål for yderligere information om at klage direkte til Rejseudbyderen.

25.2 Hvis Rejsetjenesten for en Rejsepakke fra en tredjepartsleverandør ikke stemmer overens med beskrivelsen på Secret Escapes' hjemmeside, skal du kontakte Rejseudbyderen eller dens lokale repræsentant direkte, mens du stadig befinder dig i landet. Secret Escape hjælper kunder med klager. For at hjælpe dig med at komme frem til en løsning, skal du informere Secret Escapes om de faktiske omstændigheder hurtigst muligt.

25.3 Hvis problemet ikke kunne løses under dit ophold, skal Rejseudbyderen af et Rejsetilbud eller en Rejsepakke fra en tredjepartsleverandør kontaktes inden for 30 dage efter hjemkomsten af rejsen. I overensstemmelse med gældende lovgivning og bestemmelser skal Rejseudbyderen bekræfte modtagelsen af din klage inden for 14 dage og give et fuldstændigt svar inden for 28 dage, eller på anden måde give en forklaring på forsinkelse.

25.4 Hvis du har grund til at indgive en klage over Secret Escapes, kontakt os venligst via de kontaktoplysninger fastlagt i paragraf 32 og forsøg at løse klagen uformelt sammen med os.

25.5 Såfremt en klage ikke løses på tilfredsstillende vis, kan du kontakte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Danske domstole kan løse konflikter af enhver art.

25.6 Alle rettigheder i forhold til søgsmål bortfalder tre år efter Rejsetjenestens ophør eller, hvis Rejsetjenesten er blevet annulleret, tre år efter den oprindelige afrejsedato.

25.7 Dansk lovgivning er gældende for alle kontrakter, der er blevet indgået, ændret eller suppleret på baggrund af disse Vilkår og Betingelser, medmindre anden lovgivning er gældende som resultat af ufravigelige regler.

25.8 Europa-Kommissionen stiller en platform for udenretslig bilæggelse af konflikter til rådighed for forbrugerne. Dette giver dig som forbruger mulighed for at løse konflikter i forbindelse med dine online bestillinger uden at skulle gå til domstolene. Platformen til bilæggelse af konflikter findes på det eksterne link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1. Forsikring

Det er vigtigt, at du har tilstrækkelige forsikringer på plads til dækning af dig (og din gruppe), mens du er væk. De fleste Rejseudbydere kræver, at du har en passende rejseforsikring på plads som en betingelse for din bestilling. Du skal venligst sikre dig, at du har en gyldig rejseforsikring på plads fra dit bestillingstidspunkt, til dækning af dig i de lande og til de aktiviteter, som du måtte deltage i på din ferie.

1. Rejseinformation

27.1 Bemærk venligst, at vi kan give generelle oplysninger om krav til pas og visum på din rejse, men specifikke krav til pas og visum, og andre betingelser for immigration, er dit ansvar, og du skal få bekræftet disse betingelser hos de relevante ambassader og/eller konsulater. Enhver information meddelt af os om disse eller relaterede forhold (såsom klima, rejsetidspunkt, tøj, bagage, personlige ejendele mv.) er tilbudt som generel vejledning og i god tro, men vi accepterer ikke noget ansvar for nogen beslutninger truffet på baggrund af den meddelte information.

27.2 Kravene til pas, visum og sundhed på bestillingstidspunktet kan findes på Udenrigsministeriets hjemmeside (www.um.dk). Det er dit ansvar at sikre dig, at alle medlemmer af din gruppe er i besiddelse af alle nødvendige rejse- og sundhedsdokumenter, og opfylder ethvert andet krav til immigration, før du rejser. Hvis du eller noget medlem af din gruppe ikke er dansk statsborger eller besidder et ikke-dansk pas, skal du tjekke krav til pas og visum med ambassaden eller konsulatet i det/de land(e), som du rejser til eller via. Hverken vi eller Rejseudbyderne accepterer noget ansvar for, at du ikke kan rejse, fordi du ikke har overholdt krav til pas, visum eller immigration. Du skal venligst sikre dig, at alle dine rejse-, pas-, visum-, og forsikringsdokumenter er i orden, og at du ankommer i tilstrækkelig tid til indtjekning i lufthavnen. Det kan være nødvendigt at bekræfte din flyafgang med flyselskabet inden afgang.

27.3 Hvis du eller en af dine rejsefæller ikke er dansk statsborger eller har et udenlandsk pas, skal du tjekke pas- og visumregler med ambassaden eller konsulatet i de(t) land(e), du rejser til eller via.

27.4 Hvis den Rejsende ikke er i stand til at foretage (alle) rejseplaner på grund af manglende (gyldige) dokumenter, bærer den Rejsende alle konsekvenser, der måtte forekomme, medmindre Agenten har forpligtet sig til at tage sig af det berørte dokument og mangel derpå kan tilskrives til vedkommende.

27.5 Når du modtager bekræftelsesdokumenterne til rejsen, skal du venligst sørge for, at de påviste personlige oplysninger er korrekte og, i tilfælde af rejser til udlandet, at navne og aldre i pas/identitetskort stemmer overens. Hvis dette ikke er tilfældet, bedes du kontakte Rejseudbyderen hurtigst muligt.

27.6 Secret Escapes påtager sig intet ansvar, hvis billetter og/eller rejседokumentation ikke kommer frem med post eller email. Hvis du ikke modtager disse dokumenter, bedes du kontakte Rejseudbyderen direkte via oplysninger i din bookingbekræftelse.

Aftalens fuldstændighed Disse Vilkår og Betingelser, og hvor det er relevant, din bookingbekræftelse, udgør de skriftlige bestemmelser i vores aftale med dig om leveringen af Tjenesten. Kan en del af disse Vilkår ikke håndhæves, vil den resterende del af disse Vilkår fortsat gælde for vores aftaleforhold. Du er ikke

afhængig af enhver anden erklæring, løftet eller repræsentation i forbindelse med din booking. Vær venligst opmærksom på, at Rejseudbyderens vilkår og betingelser gør sig gældende i forbindelse med leveringen af Rejseudbyderens Rejsetilbud.

Tredjeparters rettigheder Enhver aftale indgået mellem dig og os, er kun indgået mellem dig og os. Ingen tredjepart har ret til at håndhæve Aftalernes bestemmelser, med undtagelse af rettighederne som Rejseudbyderne, leverandører og administratorer af Air Travel Trusts.

Overdragelse af vores rettigheder Vi kan overdrage vores rettigheder og forpligtelser i henhold til vores aftale med dig til en anden organisation, og vi vil gøre vores bedste for at informere dig, hvis det sker. Dette vil ikke påvirke dine rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen.

Dine kontaktoplysninger Hvis vi har brug for at kontakte dig eller give dig skriftlig information, vil vi gøre det via e-mail eller forudbetalt brev til adressen, som du giver os ved din bestilling.

Kontakt os Hvis du har spørgsmål til disse bestemmelser, kontakt os venligst via e-mail på support@secretescapes.dk eller via telefon: +45 (0) 89871348 (kl. 09.00-18.00, alle ugens dage). Vi er her for at hjælpe.

AFSNIT C - GÆLDENDE FOR SECRET ESCAPES PAKKEREJSER

1. Indledende Bestemmelser

33.1 De følgende vilkår og betingelser for Secret Escapes Pakkerejser fremsætter de vilkår og betingelser, der gør sig gældende, når Secret Escapes GmbH ("Secret Escapes" eller "vi, vores, os") arrangerer pakkerejser via www.secretescapes.dk ("Tjenesten").

Vi tilbyder to typer pakkerejser, hvor vi er pakkerejsens Rejsearrangør. Secret Escapes omtales herefter også som "Arrangøren".

(a) "Pakkerejse med enkeltkontrakt" - hvor to eller flere Rejsetjenester (f.eks. fly, hotel og/eller biludlejning og/eller udflugter, billetter eller skikort osv.) oprettes eller sammensættes af os. Vi tilbyder dette i form af en enkelt kontrakt og agerer som din Rejsearrangør. Ved Pakkerejser med enkeltkontrakt indgår du i en enkelt kontrakt med Secret Escapes for hele Pakkerejsen. Dette er altid den relevante type pakkerejse, som omfatter et hotel og en udfugt eller billetter.

(b) "Pakkerejser med flere kontrakter" - hvor to eller flere forskellige Rejsetjenester vælges af dig, og vi agerer både som Arrangøren for pakkerejsen og som Agent for hver Rejseudbyder af den relevante Rejsetjeneste (f.eks. flyselskab, hotel og/eller biludlejningsselskab), når du foretager bookingen. I tilfælde af Pakkerejser med flere kontrakter indgår du i en separat kontrakt med hver Rejseudbyder. Den relevante Rejseudbyder vil være kontraktpartner for den relevante Rejsetjeneste, således du også kan rejse krav direkte mod denne Rejseudbyder. Derudover fungerer vi som Rejsearrangør for dig og dermed som kontaktperson.

33.2 For at undgå tvivl er et tilbud, der kun omfatter et hotelværelse og tjenester eller faciliteter, der er tilgængelige på selve hotellet, ikke en pakkerejse, men et bureau-salg og er underlagt betingelserne i afsnit B i disse Vilkår og Betingelser.

33.3 Vi oplyser hvilken type Pakkerejse, du har booket hos os i bookingbekræftelsen.

33.4 Secret Escapes ejer eller leverer ikke selv de tjenester, faciliteter og rejsearrangementer, der indgår i din Pakkerejse. Disse leveres af en tredjepart, der sørger for leveringen af de tjenester, faciliteter og rejsearrangementer, der udgør din pakkerejse ("Rejseudbyderne"). Vores rolle er at anvende rimelige færdigheder og omhu til at oprette din booking og, i tilfælde af Pakkerejser med enkeltkontrakt, at bruge rimelige færdigheder og omhu til at arrangere, at Rejseudbyderne leverer tjenester, faciliteter og rejsearrangementer til dig. Udover bestemmelserne i disse Vilkår og Betingelser, gælder Rejseudbydernes vilkår og betingelser for leveringen af en Rejsetjeneste i forbindelse med en Rejsepakke, der tilbydes af Secret Escapes.

33.5 Disse Vilkår og Betingelser regulerer dit forhold til os i forhold til, hvordan du benytter Tjenesten, og hvordan Secret Escapes behandler de bookinger, du foretager dig gennem www.secretescapes.dk ("Hjemmesiden") med os som Rejsearrangør. Det er vigtigt, at du læser og forstår disse Vilkår og Betingelser, inden du anvender Tjenesten.

33.6 For at foretage en booking gennem Tjenesten, skal du acceptere disse Vilkår og Betingelser. Ved at benytte Tjenesten til at købe en Pakkerejse accepterer du Vilkår og Betingelserne. 34. Secret Escapes' forpligtelse som Rejsearrangør

34.1 Secret Escapes har som Arrangør forud for indgåelsen af denne aftale forsynet den Rejsende med de standardoplysninger, der kræves i henhold til love samt Rejsetjenesternes vigtigste egenskaber.

34.2 Secret Escapes er ikke ansvarlig for generelle oplysninger i fotografier, brochurer, reklamer, hjemmesider og andre informationskilder, hvis sådanne er udarbejdet eller offentliggjort af en tredjepart.

34.3 Det tilbud, der vises på vores Hjemmeside, og de oplysninger, der er indeholdt heri, udgør en del af aftalen, medmindre andet er angivet i tilbuddet. Arrangørens online tilbud kan hurtigt ændre sig. Hvis den Rejsende ønsker at kunne bevise på et senere tidspunkt, hvad tilbuddet helt konkret bestod af ved bookingtidspunktet, anbefales det, at den Rejsende tager et screenshot på bookingtidspunktet, hvorpå Arrangørens tilbud fremgår.

34.4 Uden at det berører ovenstående, er den Rejsende fortsat selv ansvarlig for at indsamle yderligere oplysninger fra de relevante myndigheder i forhold til pas- og visumkrav, og den Rejsende er også ansvarlig for at tjekke, i god tid inden afrejse, hvorvidt de tidligere indsamlede oplysninger har ændret sig i mellemtiden.

34.5 I tilfælde af flyrejser skal Arrangøren oplyse den Rejsende om det operative flyselskab, så snart Arrangøren får kendskab til dette. De endelige tidspunkter for afgang og ankomst for rejsens transport skal senest være angivet i rejsedokumenterne.

34.6 Secret Escapes garanterer at have en forsikring til økonomisk beskyttelse af vores Pakkerejser på plads i tilfælde af vores insolvens. Når du køber en Pakkerejse fra os, vil du modtage et certifikat fra Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (Sächsische Straße 1, 10707 Berlin (tel: +49 30 789 547 70, email:

schadenmeldung@drsf.reise, web: schadenmeldung.drsf.reise) ("DRSF"), hvori der vil stå, hvad den økonomiske beskyttelse dækker over, hvor du kan finde oplysninger om, hvad dette betyder for dig, og hvem du skal kontakte i tilfælde af problemer. Flere oplysninger om rejsegaranti for pakkerejse er til rådighed på Kammerkollegiet og Forbrugerstyrelsens hjemmesider.

1. Rejseoplysninger

35.1 Bemærk venligst, at vi kan tilbyde generelle oplysninger om paskrav og visumregler for din rejse, men at du som Rejsende skal være i besiddelse af et gyldigt pas, visum og andre dokumenter, der kræves for indrejse. Du bør bekræfte disse med de relevante ambassader og/eller konsulater. Alle oplysninger, som vi giver vedrørende dette eller nuværende anliggender (f.eks. klima, bedste rejsetidspunkt, tøj, bagage, personlige ejendele osv.) tilbydes udelukkende som generelle retningslinjer.

35.2 Pas-, visum- og sundhedskrav på bookingtidspunktet er tilgængelige på Udenrigsministeriets officielle hjemmeside. Du er ansvarlig for at sikre, at dig og alle medlemmerne i din rejsegruppe er i besiddelse af den nødvendige rejse- og sundhedsdokumentation og følger andre indrejsekra. Hvis du eller en person i din rejsegruppe ikke er dansk statsborger eller er i besiddelse af et andet pas, skal du undersøge pas- og visumreglerne med ambassaden eller konsulatet i det land, du rejser til eller via. Ingen af dem påtager sig noget ansvar, hvis du ikke kan rejse i tilfælde, hvor du ikke har fulgt gældende pas-, visum- eller indrejsekra. Du bedes sikre dig, at alle rejsedokumenter, pas, visa og forsikringer er fyldestgørende.

1. Booking

36.1 Du kan booke Pakkerejser fra Secret Escapes ved at følge den proces, der er angivet i Tjenesten. Ved at booke hos os forpligter du dig til at gennemføre betaling for den Pakkerejse, du har booket, inden for den angivne frist.

36.2 Tjenestens bookingproces giver dig muligheden for at tjekke og rette eventuelle fejl, inden du gennemfører bookingen af en Pakkerejse. Læs din booking omhyggeligt igennem og tjek den grundigt under hvert trin af bookingprocessen.

36.3 Inden du booker en Rejsepakke er det vigtigt, du tjekker, hvorvidt du (og eventuelt din rejsegruppe) egner sig til en Pakkerejse og har mulighed for at rejse på de dage, du planlægger at booke Rejsepakken til.

36.4 Den Rejsende skal afgive, i god tid inden aftalens indgåelse, alle oplysninger omkring sig selv og de Rejsende, vedkommende har registreret i forbindelse med ordren, som kan have betydning for udførelsen af aftalen. Dette omfatter under alle omstændigheder telefonnumre og mailadresser.

36.5 Hvis den Rejsende ikke opfylder sin pligt til at afgive oplysninger, kan dette medføre, at Arrangøren eller en person på dennes vegne udelukker den Rejsende og eventuelle medrejsende fra (yderligere) deltages i Pakkerejsen. I så fald skal Arrangøren opkræve alle omkostninger hos den Rejsende.

36.6 Hvis du (eller dine medrejsende) har særlige ønsker, skal du informere os herom under bookingprocessen. Secret Escapes skal derefter udtrykkeligt godkende sådanne ønsker, før de bliver en del af aftalen.

36.7 Hvis du eller de Rejsende, du har registreret, lider af en helbredstilstand, der kan påvirke bookingen, skal du informere os herom, inden du booker Pakkerejsen, så vi kan rådgive dig om, hvorvidt Pakkerejsen er egnet, inden du foretager din booking.

36.8 Hvis den Rejsende accepterer Arrangørens tilbud, herunder de betingelser, der erklæres gældende, og modtagelsen af lovpligtige oplysninger, træder aftalen i kraft. Så snart vi har bekræftet din booking, vil vi opkræve betalingen fra dig i henhold til din valgte betalingsmetode. Når din booking er blevet behandlet, sender vi dig inden for et rimeligt tidsrum en yderligere email, der indeholder alle oplysningerne om den Pakkerejse, du har booket, samt billetter og anden nødvendig rejsedokumentation.

36.9 Du er ansvarlig for at sørge for, at dine kontaktoplysninger er opdaterede og korrekte, så vi kan kontakte dig vedrørende din booking.

36.10 Når du modtager dokumentationen for din Pakkerejse, skal du omhyggeligt kontrollere, at alle rejsendes personlige oplysninger er korrekte og, hvis Pakkerejsen omfatter en rejse til udlandet, at rejsendes navn og alder er korrekte og stemmer i overensstemmelse med de oplysninger, der fremgår i den pågældende rejsendes pas. Hvis dette ikke er tilfældet, bedes du kontakte Secret Escapes øjeblikkeligt.

36.11 Secret Escapes forbeholder sig retten til at opkræve et gebyr for rettelsen af ukorrekt information. Dette gebyr omfatter de faktiske omkostninger, som en sådan handling medfører samt rimelig kompensation for det udførte arbejde.

36.12 Hvis den Rejsende ikke har modtaget nogle rejsedokumenter inden for det af Arrangøren fastsatte tidspunkt, dog senest fem hverdage inden afrejse, skal den Rejsende underrette Arrangøren herom øjeblikkeligt.

36.13 Når det i Rejseudbydernes vilkår og betingelser angår, at en rejse kræver et bestemt minimumsantal for at kunne gennemføres, skal Secret Escapes tydeligt informere den Rejsende om sådanne oplysninger på bookingtidspunktet. Sådanne Pakkerejser kan til enhver tid afbestilles inden for den frist, der er angivet i den pågældende lov om pakkerejser og i Rejseudbyderens vilkår og betingelser.

36.14 Arrangørens tilbud er uforpligtende. Hvis det er nødvendigt, kan Arrangøren tilbagetrække tilbuddet, også efter tilbuddet er accepteret og eventuelt bekræftet af Arrangøren. Arrangøren skal tilbagetrække tilbuddet hurtigst muligt, men under alle omstændigheder inden for 24 timer (ved rejser til Europa og Middelhavslande) og inden for 48 timer (ved rejser til andre destinationer) efter datoen for accept, med oplysninger om årsagen hertil. Hvis den Rejsende accepterer tilbuddet i weekenden, vil fristen for Arrangørens fortrydelsesret begynde søndag aften, medmindre denne dag efterfølges af en almindelig kendt helligdag. I sådanne tilfælde vil fristen begynde ved midnat på den sidste helligdag.

36.15 Åbenlyse fejl og/eller fejltagelser er ikke bindende for Arrangøren. Sådanne fejl og mangler er - set fra den gennemsnitlige Rejsendes synspunkt - ved første øjekast genkendelige eller burde være det.

1. Tilgængelighed

Alle bookinger af Rejsepakker er afhængig af tilgængelighed. Hvis den Pakkerejse, du ønskede at bestille, af en eller anden grund ikke er tilgængelig, giver vi dig besked om dette hurtigst muligt.

1. Pris

38.1 Prisen på en Pakkerejse er den, der er angivet i Tjenesten. Vi forbeholder os dog retten til åbenlyse fejl og unøjagtigheder. Prisen er inklusive moms og alle andre gældende skatter som f.eks. lufthavnsafgift (hvor dette er relevant). Andre omkostninger, der kan forekomme afhængig af valget af Pakkerejse, oplyses på bookingtidspunktet.

38.2 Prisen på en Pakkerejse kan ændre sig, men sådanne ændringer vil ikke påvirke bookinger, der allerede er blevet bekræftet af Secret Escapes, medmindre andet fremgår nedenfor.

38.3 På grund af det store antal Pakkerejser på tjenesten kan det undertiden hænde, at nogle af de anførte Pakkerejser er forkert prissat på trods af vores bestræbelser på at sikre, at de er korrekt prissat. Bemærk venligst, at vi ikke er forpligtet til at levere Pakkerejsen til den forkerte (lavere) pris, selv efter vi har sendt dig en bookingbekræftelse, hvis prisen tydeligvis er ukorrekt og med rimelighed burde være opdaget af dig.

38.4 Bemærk venligst, at Secret Escapes heller ikke er ansvarlig for fejl, der skyldes af dig som Rejsende, eller som opstår som følge af uundgåelige eller ekstraordinære omstændigheder.

38.5 Vi forbeholder os retten til at ændre prisen på din Pakkerejse, efter vi har udstedet vores bookingbekræftelse, for at videregive følgende ændringer til dig:

(a) prisen på passagerbefordring som følge af prisen på brændstof eller andre energikilder;

(b) størrelsen af skatter eller afgifter for de rejsetjenester, der er inkluderet i din booking, som opkræves af andre tredjeparter end Rejseudbydere, herunder turistskatter, landingsafgifter eller afgifter ved ind- eller udstigning i havne og lufthavne; eller

(c) valutakurser, der er relevante for pakkerejsen.

Vi kan kun ændre prisen på denne måde, hvis vi informere dig om en prisstigning mindst 20 dage inden begyndelsen på din Pakkerejse, sammen med en beregning og en forklaring på ændringen.

38.6 Arrangøren har ret til at hæve prisen på en Pakkerejse med højst op til 8% op til 20 dage inden afrejsen, men kun hvis prisstigningen skyldes:

- en prisstigning på brændstof, eller;
- en prisstigning på andre energikilder, eller;
- en skattestigning, eller;
- en stigning på gebyrer for de Rejsetjenester, der indgår i kontrakten, og som ophæves af tredjeparter, der ikke er direkte involveret i udførelsen af, herunder turistskatter, landingsafgifter og afgangs- eller ankomstaftgifter i havne og/eller lufthavne. Arrangøren kan i sine tillægsbetingelser fastsætte, at denne også forbeholder sig ret til at forhøje priserne i tilfælde af en stigning i de valutakurser, der er relevante for Pakkerejsen. Den Rejsende har ret til et prisnedsdrag med fradrag af de faktisk afholdte administrationsomkostninger, hvis omkostningerne som defineret i denne bestemmelse af samme årsager nedsættes.

38.7 Hvis prisen på din Pakkerejser stiger med mere end 8% af den samlede pris, kan du:

(a) acceptere og betale prisstigningen;

(b) afvise prisstigningen og afbestille din Pakkerejse med fuld tilbagebetaling; eller

(c) afvise prisstigningen, afbestille din Pakkerejse og vælge et alternativt, hvis vi tilbyder dette. Hvis du vælger en alternativ Pakkerejse, vil vi informere dig om, hvordan dette påvirker prisen på din booking. Hvis den alternative Pakkerejse er af lavere kvalitet eller pris, kan du være berettiget til et prisnedsdrag i henhold til paragraf 45 nedenfor.

38.8 Vi giver dig en rimelig frist til at træffe din beslutning, som normalt vil være syv dage fra datoen for meddelelsen om prisstigningen. Hvis vi ikke hører fra dig inden for denne periode, sender vi dig en påmindelse, hvorefter vi har ret til at annullere Pakkerejsen og sende dig en tilbagebetaling.

38.9 Hvis du vælger at afvise prisstigningen og aflyse Pakkerejsen, vil du modtage fuld tilbagebetaling og kan være berettiget til kompensation i henhold til paragraf 45 nedenfor.

38.10 Du er berettiget til et prisnedsdrag svarende til de omkostninger, der er beskrevet i paragraf 45.5, som opstår efter din booking, men inden Pakkerejsens start, og som vi har ret til at fratrække vores administrationsgebyrer fra. Du har ret til at modtage en opgørelse over disse administrationsomkostninger.

1. Bookinggebyr

39.1 Vi kan opkræve dig et bookinggebyr for Tjenesten. Bookinggebyret omfatter et gebyr for den platform, vi stiller til rådighed for dig, så du kan købe Pakkerejser. Et eventuelt bookinggebyr fremgår sammen med andre betalingsoplysninger på bookingsiden, før du betaler for Pakkerejsen.

39.2 Ved at foretage en booking hos os via Tjenesten, godkender og accepterer du at betale os ethvert bookinggebyr.

1. Betaling

40.1 Når du foretager en booking af en Pakkerejse med os, skal du betale det beløb, der er angivet ved bookingen. Du skal betale det fulde beløb inden for de(n) dato(er), der er angivet i din bookingbekræftelse. Hvis beløbet ikke er betalt fuldt ud på forfaldsdatoen, kan vi annullere din reservation øjeblikkeligt og opkræve et afbestillingsgebyr i overensstemmelse med afsnit 43 nedenfor. Hvis du allerede har foretaget en betaling til os, trækker vi disse gebyrer fra den betaling, der

allerede er foretaget til os, inden vi returnerer saldoen til dig, eller hvis denne betaling ikke er tilstrækkelig til at dække vores hæftelse, accepterer du at betale os det resterende beløb. I tilfælde af en sådan annullering har vi intet ansvar over for dig, og bestemmelserne i punkt 42 nedenfor gælder ikke.

40.2 Når du booker en Pakkerejse via Tjenesten, bekræfter du, at de betalingsoplysninger, som du indtastede, da du bookede, er gyldige og korrekte. Hvis en betalingsmetode afvises, kan vi kontakte dig og anmode om en alternativ betalingsmetode eller annullere din booking.

40.3 Hvis du har spørgsmål om det beløb, vi har opkrævet fra dit debit- eller kreditkort, bedes du kontakte os øjeblikkeligt. Hvis vi opdager, at betalingen er blevet trukket forkert, vil vi straks refundere beløbet til dit debit- eller kreditkort.

40.4 Hvis du betaler for Pakkerejsen med et kreditkort, tillægges der et håndteringsgebyr. Dette håndteringsgebyr er ikke større end vores omkostninger i forbindelse med behandlingen af din betaling. Beløbet for håndteringsgebyret vil fremgå, inden du betaler for Pakkerejsen.

40.5 Secret Escapes udsteder en bookingbekræftelse, som kan bruges som kvittering og viser det beløb, der er betalt på bookingtidspunktet.

1. Rejsendes ret til overdragelse og ændringer

41.1 Hvis du ønsker at foretage ændringer til din booking efter bookingbekræftelsen er blevet udstedt, bedes du kontakte os. Vi er ikke juridisk forpligtet til at foretage sådanne ændringer, men vi kan efter eget skøn forsøge at imødekomme din anmodning. Du bedes forstå, at vi ofte ikke er i stand til at gøre dette, da ændringer kan være afhængige af tilgængelighed og vores Rejseudbyderes vilkår og betingelser.

41.2 Den Rejsende kan anmode arrangøren om at erstatte vedkommende med en anden person. Følgende betingelser er gældende:

- Den anden person opfylder alle de betingelser, der gør sig gældende for kontrakten; og
- Den Rejsende fremsætter anmodningen mindst syv kalenderdage inden afrejse på en måde, som Arrangøren har meddelt på forhånd, eller i tilstrækkelig god tid til, at Arrangøren kan foretage de nødvendige handlinger og formaliteter; og
- Betingelser for de Rejseudbydere, der er involveret i udførelsen, ikke modsætter sig denne udskiftning.

41.3 Når aftalen overdrages til en anden person, hæfter den Rejsende og de personer, der træder den Rejsendes sted, solidarisk over for Arrangøren for betaling af den udestående del af rejsesummen, omkostninger i forbindelse med ændringer, tillæg og andre omkostninger som følge af udskiftningen. Vi vil informere dig om disse omkostninger, når vi har modtaget din anmodning om udskiftning.

41.4 Enhver forespørgsel om ændringer af en Booking skal foretages af Hovedkunden, der fremgår på Bookingen, og vi kan anmode om bekræftelse på dette via email.

41.5 Hvis vi accepterer at foretage en ændring, forbeholder vi os ret til at opkræve et administrationsgebyr per person (hvis du informeres om gebyrets størrelse på tidspunktet for anmodningen) for at foretage den ønskede ændring plus eventuelle omkostninger, som vi pådrager os ved at foretage ændringen (herunder, men ikke begrænset til, eventuelle gebyrer, som vi pålægges af Rejseudbyderne i forbindelse med at foretage ændringen). Dette kan være betydeligt, og disse omkostninger har tendens til at være højere, jo tættere på afrejsedatoen er. For eksempel kan visse indhold af pakken (f.eks. en flyrejse) medføre et afbestillingsgebyr på op til 100%.

41.6 Du kan ikke ændre Pakkerejser, du allerede har købt, og, i henhold til Tilbuddets Særlige Betingelser, kan omkostningerne heller ikke refunderes.

1. Aflysninger og ændringer foretaget af Secret Escapes

42.1 Vi giver dig besked hurtigst muligt, hvis det er sandsynligt, at Secret Escapes vil annullere eller foretage andre væsentlige ændringer i den Pakkerejse, du har købt. Hvis der er tid, inden Pakkerejsens begyndelse, vil vi med rimelighed forsøge (men kan ikke garantere) at tilbyde dig følgende muligheder (afhængigt af den type Pakkerejse, du har købt):

(a) Acceptér ændringerne; eller

(b) Enten acceptere en alternativ booking eller annullere din booking mod fuld tilbagebetaling af det beløb, du har betalt.

42.2 Secret Escapes er ikke forpligtet til at tilbyde et medlem de ovenstående muligheder, hvis ændringen af den købte pakkerejse ikke udgør en væsentlig ændring. Bemærk venligst, at en ændring af flyvetiden på mindre end 12 timer, en ændring af flyselskab eller fly (hvis disse er angivet på bookingtidspunktet) eller en ændring af destinationslufthavn til en lufthavn i samme region eller en ændring af indkvartering af samme eller højere standard vil normalt blive betragtet som en mindre ændring.

42.3 For rejser, der påbegyndes 14 dage eller senere efter meddelelse om den ændring, der henvises til i paragraf 42.1, skal den Rejsende underrette Arrangøren om sin beslutning senest 48 timer efter modtagelsen af meddelelsen. For rejser, der påbegyndes inden for 14 dage efter meddelelsen, skal den Rejsende straks og under alle omstændigheder inden for 24 timer underrette Arrangøren om sin beslutning. Hvis den Rejsende ikke meddeler sin beslutning inden for den fastsatte frist, anses vedkommende for at have accepteret ændringerne.

42.4 Hvis du vælger at afvise den foreslåede ændring og aflyse pakkerejsen, vil du modtage fuld tilbagebetaling og kan være berettiget til kompensation i henhold til paragraf 45 nedenfor.

43.1 Den Rejsende har ret til at afbestille rejsekontrakten inden Pakkerejsens begyndelse. Afbestillingen skal ske skriftligt af Hovednavnet for bookingen. Dette kan gøres via kontaktformularen.

43.2 Afbestilling af Pakkerejser med enkeltkontrakt

43.2.1 Hvis du afbestiller en Pakkerejse med enkeltkontrakt inden rejsens begyndelse, mister Secret Escapes retten til rejsens pris. I stedet kan vi kræve rimelig kompensation for de omkostninger, som vi har haft som følge af din afbestilling. Den afgørende dato for beregningen af kompensationen er den dato, hvor vi

modtager din afbestilling. Hvis du meddeler din afbestilling via email og uden for de i paragraf 54 nævnte hverdage, anses den næste dag for at være modtagelsesdatoen.

43.2.2 Den kompensation, som vi er berettiget til i tilfælde af afbestilling af Pakkeferier med enkeltkontrakt, beregnes som et engangsbeløb og tager hensyn til tidsrummet mellem meddelelsen om afbestilling og rejsens begyndelse, den forventede besparelse i omkostninger ved Secret Escapes og den forventede erhvervelse gennem anden brug af Rejsetjenesten. Som en del af bookingbekræftelsen vil vi informere dig om afbestillingstiderne og omkostningerne for din Pakkeferie med enkeltkontrakt.

43.2.3 I princippet har du mulighed for at bevise, at Secret Escapes ikke har lidt nogen eller mindre skade. I sådanne tilfælde skal kompensationen beregnes fra sag til sag.

43.2.4 I tilfælde af, at Pakkerejsen med enkeltkontrakt ikke påbegyndes eller individuelle Rejsetjenester i Pakkerejsen med enkeltkontrakt ikke benyttes, som Secret Escapes var villig og i stand til at levere i overensstemmelse med kontrakten, forbliver retten til betaling af den fulde rejsepris uberørt. Retten til tilbagebetaling frafalder ligeledes, hvis rejsen ikke kunne påbegyndes på grund af manglende rejsedokumenter som f.eks. pas eller visum, eller hvis du ikke ville være i lufthavnen eller på afgangsstedet til tiden.

43.3 Afbestilling af Pakkerejser med flere kontrakter

Du kan stadig afbestille din booking op til 8 eller 30 dage før ankomstdatoen og modtage fuld tilbagebetaling af hoteludgifterne (afhængigt af det bookedte tilbud), men kun for den bookedte indkvartering. Medmindre andet er angivet, kan dine flyrejser ikke refunderes.

43.4 Hvis vi er forpligtet til at refundere en del af eller alle ferieomkostningerne som følge af en gyldig afbestilling, foretager vi refusionen uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage efter modtagelsen af afbestillingen.

43.5 Secret Escapes forbeholder sig retten til midlertidigt at suspendere tilbagebetalinger fuldstændigt eller delvist, og nægte tilbagebetalinger af hele beløb i tilfælde af mistanke og svig eller svigagtige hensigter.

43.6 Afbestillinger, der sendes på dage uden for Hverdage, anses for at være modtaget af Arrangøren på den næste hverdag. Afbestillinger sendt uden for arbejdstiden, men på en hverdag før åbningstid, anses for at være modtaget af Arrangøren på den pågældende hverdag. Afbestillinger sendt uden for arbejdstid og efter åbningstid anses for at være modtaget af Arrangøren den næste hverdag.

43.7 Såfremt der på destinationen eller i umiddelbar nærhed opstår uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som har en væsentlig indvirkning på gennemførelsen af Pakkerejsen, og Pakkerejsen endnu ikke er påbegyndt, kan den Rejsende afbryde aftalen uden omkostninger, og Arrangøren skal tilbagebetale alle forudbetalinger modtaget af den Rejsende. I dette tilfælde har den Rejsende ikke ret til kompensation.

43.8 Ved rejser til et område, for hvilket der er konstateret en katastrofe af Calamity Commission of the Calamity Fund, forudsættes det, at der foreligger en situation som beskrevet i det foregående afsnit. Den Rejsende kan i så fald afbestille eller, hvis det er muligt og hvis den Rejsende ønsker det, ombooke uden ekstra omkostninger senest tre (3) kalenderdage inden afrejse.

1. Klager (procedure)

Under rejsen

44.1 Uden at det berører paragraf 45, skal den Rejsende, uden unødigt forsinkelse, rapportere enhver klage vedrørende udførelsen af aftalen lokalt, således en løsning kan blive fundet. I denne sammenhæng skal vedkommende rapportere – i denne rækkefølge – til: 1. Rejseudbyderen, 2. Arrangøren.

44.2 Du skal informere os uden unødigt forsinkelse vedrørende enhver manglende opfyldelse eller defekt ydelse af din Pakkerejse ("Fejlen"). Dette giver os mulighed for at udbedre fejlen i løbet af din ferie. Hvis vi nægter at gøre dette, eller hvis det er nødvendigt at udbedre Fejlen øjeblikkeligt, kan du udbedre den selv og bede os om at refundere dig for de rimelige udgifter, du har betalt. Du besidder dog ikke disse rettigheder, hvis det er umuligt at afhjælpe den manglende opfyldelse, eller hvis dette indebærer uforholdsmæssigt store omkostninger. I dette tilfælde har du kun ret til at kræve et prisnedslag eller kompensation i overensstemmelse med paragraf 45.

44.3 Hvis en væsentlig del af Rejsetjenesterne inkluderet i din Pakkerejse ikke kan udføres som aftalt på bookingtidspunktet, vil vi tilbyde dig alternative ordninger til fortsættelse af Pakkerejsen uden yderligere omkostninger. Disse alternative ordninger skal, hvor det er muligt, være af samme eller bedre kvalitet end de, der fremgår i din booking. Hvis disse er af en lavere kvalitet, har du ret til et prisnedslag som beskrevet i paragraf 45 nedenfor. Du kan kun afvise de alternative ordninger, vi tilbyder, hvis de ikke er sammenlignelige med de ordninger, der fremgik i bookingen, eller hvis prisnedslaget er utilstrækkeligt. Hvis du afviser de alternative ordninger, eller vi ikke er i stand til at tilbyde disse, kan du være berettiget til et prisnedslag og/eller kompensation i overensstemmelse med paragraf 45 nedenfor.

44.4 Hvis en fejl i væsentlig grad påvirker leveringen af Pakkerejsen, og vi ikke har udbedret dette inden for en rimelig tid, kan du vælge at fortsætte med Pakkerejsen eller afbestille din booking uden at skulle et afbestillingsgebyr. Hvis du vælger af bestille, og transport til din destination indgik i din Pakkerejse, vil vi sikre din tilbagevenden til dit afgangssted med et tilsvarende transportmiddel uden urimelig forsinkelse og uden yderligere omkostninger for dig. Du kan have ret til et prisnedslag og/eller kompensation i overensstemmelse med paragraf 45 nedenfor.

44.5 Såfremt, som følge af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, vi ikke er i stand til at sende dig tilbage til dit afgangssted som aftalt i din Pakkerejse, dækker vi omkostningerne til den nødvendige indkvartering, i om muligt i en tilsvarende kategori, i højst tre nætter per person. Denne begrænsning gælder ikke for personer med nedsat bevægelsesfunktion og deres ledsagere, gravide kvinder og uledsagede mindreårige samt personer, der har brug for særlig lægehjælp, såfremt du informerer os om deres særlige behov senest 48 timer inden Pakkens begyndelse.

44.6 Hvor EU-lovgivning foreskriver en længere indkvarteringsperiode i forbindelse med din hjemsendelse end den, der er fastsat i paragraf 44.5, eller ikke tillader transportøren at begrænse sine forpligtelser som beskrevet i 44.5 i tilfælde af uundgåelige eller ekstraordinære omstændigheder, gælder begrænsningerne, der er fastsat i denne lovgivning, i stedet for.

44.7 Hvis den Rejsende ikke overholder sin indberetningsforpligtelse og/eller ikke registrerer klagen efter Arrangørens henvisninger, og Rejseudbyderen eller Arrangøren derfor ikke er i stand til at afhjælpe manglen, kan den Rejsendes eventuelle ret til kompensation for skader (helt eller delvis) bortfalde.

Efter rejsen

44.8 Hvis den Rejsendes klage ikke er blevet løst til vedkommendes tilfredshed, skal vedkommende rapportere dette på den foreskrevne måde hurtigst muligt, dog senest to måneder efter rejsens afslutning (eller den benyttede ydelse) eller efter den oprindelige afrejsedato, hvis rejsen var aflyst. Hvis en kopi af klagerapporten er tilgængelig, skal vedkommende vedlægge den til klage.

44.9 Hvis klagen vedrører opfyldelsen af en kontakt, skal den Rejsende indgive klagen til bookingkontoret hurtigst muligt, men senest to måneder efter vedkommende har fået kendskab til de forhold, som klagen vedrører.

44.10 Hvis den Rejsende ikke indsender klagen rettidigt, kan Arrangøren vælge ikke at behandle den, medmindre den Rejsende ikke med rimelighed kan bebrejdes.

44.11 Arrangøren skal give den Rejsende et fyldestgørende svar senest en måned efter klagen er blevet modtaget. 45. Prisdækkelse og kompensation

45.1 Du har ret til en rimelig prisdækkelse for en periode, hvor der er tale om misligholdelse, medmindre misligholdelsen kan tilskrives dig.

45.2 Du har ret til at kræve rimelig kompensation fra os for ethvert tab, du har lidt som følge af et kontraktbrudt, medmindre bruddet:

(a) kan tilskrives dig; (b) kan tilskrives en tredjepart uden forbindelse til leveringen af Rejsetjenesten, der udgør en del af Pakkerejsen, og som er uforudsigelig eller uundgåelig; eller (c) opstår som følge af uundgåelige eller ekstraordinære omstændigheder.

45.3 Vi er ikke forpligtet til at betale dig kompensation i forbindelse med din Pakkerejse, hvis der findes internationale traktater, som begrænser omfanget af eller betingelserne for, at en af vores Rejseudbydere kan betale kompensation. Disse begrænsninger gælder for os, som var de direkte gældende for os. Disse internationale konventioner omfatter (men er ikke begrænset til) Montreal-konventionen om international lufttransport (og eventuelle forudgående konventioner), Athen-konventionen om søtransport, Bern-konventionen om jernbanetransport (Konventionen om international jernbanetransport (COTIF) af 9. maj 1980), Genève-konventionen om vejtransport og Pariserkonventionen om indkvartering. Vi forebeholder os retten til at drage fordel af enhver begrænsning af skadeerstatninger, der er fastsatte i disse og alle andre internationale, som finder anvendelse på de rejsearrangementer, der indgår i Pakkerejsen. Hvis du ønsker at læse eksemplarer på disse internationale konventioner, kan du anmode os om at få dem tilsendt.

45.4 Vores ansvar er også begrænset i henhold til de kontraktlige betingelser for de Rejseudbydere, der leverer transportelementer i din Pakkerejse, som var sådan begrænsninger direkte gældende for os.

45.5 Vores ansvar over for dig i forbindelse med Rejsepakken er begrænset til maks. tre gange prisen for din Pakkerejse, med undtagelse af ansvar for skade på liv, legeme eller helbred og i tilfælde af grov uagtsomhed, hvor en sådan skade er forårsaget af os eller vores Rejseudbydere.

45.6 Hvis du modtager kompensation eller en prisdækkelse fra en anden part i forbindelse med den samme misligholdelse, som du kræver af os, kan vi, hvor det er relevant, fratække den kompensation eller prisdækkelse, du modtager fra en anden part i det beløb, vi udbetaler.

45.7 Med undtagelse af det ovenfor anførte er vi ikke ansvarlige for krav, tab, udgifter, skader eller ansvar i forbindelse med din Pakkerejse, undtagen i tilfælde af død, personskade eller sygdom, hvor vi har været uagtsomme i forbindelse med at forårsage en sådan skade.

1. Secret Escapes' ansvar

46.1 Hvis Secret Escapes ikke overholder disse Vilkår og Betingelser, er vi ansvarlige for ethvert tab eller skade, som du lider, og som er et direkte resultat af vores manglende overholdelse af disse Vilkår og Betingelser eller af vores forsømmelighed i overholdelsen heraf. Secret Escapes er ikke ansvarlig for tab eller skader, som ikke er en direkte følge af vores manglende overholdelse af disse Vilkår og Betingelser. Tab eller skade er direkte, hvis det er en klar konsekvens af vores overtrædelse af Vilårene og Betingelserne, eller hvis tabet eller skaden blev overvejet af dig og os i samråd, da aftalen blev indgået.

46.2 Det maksimale tab eller skade, som vi er ansvarlige for i henhold til paragraf 46.1, er begrænset til tre gange prisen for pakkerejsen.

46.3 Uanset hvad der er fastsat ovenfor, hverken udelukker eller begrænser vi på nogen måde vores ansvar for:

(a) død eller personskade forårsaget af vores uagtsomhed;

(b) svig eller svigagtig praksis;

(c) anden begrænsning, der er udelukket fra frigivelse ved lov fra tid til anden.

46.4 Bemærk venligst, at dette ikke påvirker dine lovbestemte rettigheder som forbruger. Hvis du har spørgsmål om dine rettigheder som forbruger, kan du kontakte Forbrugerstyrelsen.

46.5 Hvis du kommer i vanskeligheder, vil Secret Escapes hjælpe dig med bistand, f.eks. i form af oplysninger om sundhedsvæsenet, konsulatet eller lokale myndigheder. Secret Escapes forbeholder sig ret til at opkræve et rimeligt gebyr for en sådan bistand, hvis situationen er forårsaget forsætligt eller ved uagtsomhed fra den Rejsendes side.

1. Force majeure

Vi er ikke ansvarlige for manglende eller forsinket opfyldelse af vores forpligtelser i henhold til en kontrakt, som skyldes omstændigheder, der ligger uden for vores rimelige kontrol, herunder (men ikke begrænset til) brand, voldsomme vejforhold, eksplosioner eller andre naturkatastrofer (såsom oversvømmelser, jordskælv eller vejforhold), krig (uanset om disse erklæret eller ej), terror, andre seriøse sikkerhedsproblemer, arbejdskonflikter (uanset om disse involerer vores

medarbejdere eller ej), væsentlige trussler mod folkesundheden (såsom udbrud af en alvorlig sygdom på bestemmelsesstedet) eller handlinger foretaget af lokale eller centrale myndigheder eller andre kompetente myndigheder.

1. Flyrejser

48.1 Flyrejser med Lavprisyflyselskaber

Hvis, i forbindelse med vores Tjenester, du anmoder om at købe en flyrejse leveret af et Lavprisyflyselskab (enten som del af en Pakkerejse eller alene), agerer vi som din Agent i foretagelsen af bookingen, og vi vil tage imod betaling fra dig for at gøre det muligt at foretage bookingen som din Agent og ikke som agent for Lavprisyflyselskabet som Rejseudbyderen.

48.2 Flyrejser med Almindelige Flyselskab

48.2.1 Hvis, i forbindelse med vores Tjenester, du anmoder om at købe en flyrejse leveret af et Almindeligt Flyselskab (enten som del af en Pakkerejse eller alene), leveres disse flyrejser af Airtrade NL ("Airtrade"), som agerer som en agent for de Almindelige Flyselskaber med bemyndighed til at udstede billetter til rejse. Vi agerer som Agent for Airtrade. Dette betyder, at vi kan agere på vegne af Airtrade og stiller en platform til rådighed, hvorigennem du kan indgå en kontrakt med Airtrade om levering af flyrejser med Almindelige Flyselskaber. Vi indgår ikke direkte en kontrakt med dig om at levere de billetter, du køber til et Almindeligt Flyselskab. Vi agerer ikke som aften for dig i forbindelse med at forhandling eller indgåelse af enhver kontrakt mellem dig og Airtrade. Din kontrakt om billetter til Almindelige Flyselskaber leveres af Airtrade, og vi agerer som agent for de Almindelige Flyselskaber. Derved regulerer disse Vilkår og Betingelser din brug af vores Tjenester, men leveringen af billetter til Almindelige Flyselskaber er underlagt vilkårene og betingelserne for det flyselskab, som du har booket hos ("Almindelige Flyselskabers Vilkår og Betingelser").

48.2.2 Ved at anvende Tjenesterne til at købe billetter til Almindelige Flyrejser fra Airtrade, accepterer du Almindelige Flyselskabers Vilkår og Betingelserne, og du accepterer, at du indgår i en kontrakt direkte med det Almindelige Flyselskab (via Airtrade, agenten for Almindelige Flyselskaber) i forbindelse med de købte billetter til Almindelige Flyselskaber.

48.2.3 Secret Escapes ejer eller leverer ikke selv billetterne til Almindelige Flyselskaber. Disse er alle leveret af Airtrade (som agent for det Almindelige Flyselskab). Hvis, efter købet af en billet til et Almindeligt Flyselskab, du har spørgsmål eller bekymringer vedrørende billetten til et Almindeligt Flyselskab, kontakt venligst det relevante Almindelige Flyselskab direkte.

48.2.4 Eftersom din kontrakt, der omfatter billetten til et Almindeligt Flyselskab, vil være mellem dig og det Almindelige Flyselskab, er vi ikke ansvarlig for levering af billetten eller flyrejsen gennem et Almindeligt Flyselskab. Derfor accepterer vi ikke noget ansvar for ethvert tab, du måtte lide som følge af benyttelsen af billetten eller flyrejsen leveret af et Almindeligt Flyselskab.

1. Konflikter

49.1 Såfremt der opstår en konflikt med Secret Escapes vedrørende disse Vilkår og Betingelser, anbefaler vi, at du forsøger at løse konflikten uformelt først ved at kontakte os på support@secretescapes.dk. Du kan også skrive til os på følgende adresse: Complaints Department, Secret Escapes, Floor 4, 120 Holborn, London, EC1N 2TD, Storbritannien.

49.2 I det usandsynlige tilfælde, at vi ikke er i stand til at løse konflikten, vil konflikter vedrørende fortolkningen eller anvendelsen af disse Vilkår og Betingelser blive afgjort af en dansk domstol.

49.3 Disse Vilkår og Betingelser er fortolket og anvendt i overensstemmelse med dansk lovgivning, medmindre anden lovgivning er anvendelig på grund af bindende regler. 49.4 EU-kommissionen stiller en platform til rådighed for forbrugere til udenretslig tvistbilæggelse. Platformen giver forbrugerne mulighed for at bilægge konflikter i forbindelse med deres onlinekøb uden at gå rettens vej. Tvistbilæggesplatformen finder du på det eksterne link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1. Fuldstændig aftale

Disse Vilkår og Betingelser fastsætter betingelserne for vores aftale med dig i forbindelse med leveringen af Tjenesten. Hvis bestemmelserne i disse Vilkår og Betingelser ikke kan overholdes, vil andre bestemmelser i disse Vilkår og Betingelser fortsat gælde vores kontraktlige forhold.

1. Tredjeparters rettigheder

Enhver aftale indgået mellem dig og os gælder kun mellem dig som Medlem og Secret Escapes. Ingen tredjepart har ret til at anmode om håndhævelse af bestemmelserne.

1. Overgivelse

Vi forbeholder os ret til at overføre vores rettigheder og forpligtelser i henhold til vores aftale med dig til en anden juridisk enhed. Vi vil gøre vores bedste for at underrette dig, hvis dette sker. Dette vil ikke påvirke dine rettigheder eller vores forpligtelser i henhold til aftalen.

1. Dine kontaktoplysninger

Hvis vi har brug for at kontakte dig eller give dig skriftlig information, vil vi gøre det via email eller forudbetalt brev til adressen, som du giver os ved din bestilling.

1. Kontakt os

Hvis du har spørgsmål til disse Vilkår og Betingelser, kontakt os venligst via vores online formular, e-mail support@secretescapes.dk eller kontakt os på telefon: +45 (0) 89871348 (mandag til søndag: kl. 09.00-18.00). Vi er her for at hjælpe.

Disse Vilkår og Betingelser blev sidst opdateret d. 24/11/2022.