Vilkår og betingelser Eliza was here Danmark

Hvis du foretager en reservation hos Eliza was here, betyder det, at du accepterer betingelserne for Eliza was here. Det er derfor vigtigt, at du har læst disse betingelser grundigt, inden du foretager reservationen. Eliza was here går ud fra, at du, udover vores Vilkår og Betingelser, også er opmærksom på andre betingelser (fra f.eks. Partnerorganisationer), hvis det er relevant. Her i bland transportselskabets betingelser, forsikringsselskabets betingelser, biludlejningsselskabets betingelser og andre tilkøbte tjenester, hvis de indgår i din reservation. Derudover forudsætter Eliza was here, at du har læst alle oplysninger, der er relevante for din rejse på vores websted.
Nedenstående regler og vilkår er udarbejdet i overensstemmelse med "Lov om pakkerejser", der gælder for rejser bestående af bl.a. flytransport og hotel.
Bestemmelserne gælder for den kombination af rejseydelser, der betegnes en pakkerejse, jf. direktiv (EU)2015/2302.
Rejsen er omfattet af alle EU-rettigheder for pakkerejser. Det indebærer bl.a., at Eliza was here er ansvarlig for den korrekte levering af den samlede pakkerejse.
Eliza was here har desuden oprettet lovpligtig beskyttelse til at refundere dine betalinger og, hvis pakkerejsen omfatter transport, sikre din hjemtransport i tilfælde af, at den går konkurs eller bliver insolvent. Denne sikring sker via Rejsegarantifonden, Røjelskær 11, 2840 Holte.

Eliza was here er i det følgende kaldet rejsearrangøren, og elizawashere.dk er i det følgende kaldet hjemmesiden.

VIRKSOMHEDSINFORMATION

Rejsearrangøren
Sunweb Group GmbH
Schützengasse 4
8001 Zürich
Switzerland
CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST
Tlf. +41-(0)44-2666274
E-mail: sgi@sunwebgroup.com

Din lokale rejseagent i Danmark
Sunweb Group Scandinavia
A/S Eliza was here
Kronprinsessegade 54, 4. Mf.
1307 København K

CVR: 32931499
Rejsegarantifondens registreringsnummer: 2231

Tlf.: +45 89 88 24 29
E-mail: info@elizawashere.dk
Internet: www.elizawashere.dk

Rating system
Eliza was here bruger sit eget rating system. Gennem det angivne antal stjerner, kan du se, hvad du kan forvente af kvaliteten af en bestemt indkvartering. Der tages ikke kun højde for ejendommens faciliteter og indretning af værelser og lejligheder, men også med atmosfæren af komplekset og oplevelser tidligere Eliza gæster har givet udtryk for. Det kan også ske, at Eliza har bedømt en indkvartering anderledes end officielt erklæret.

Publikationer
Landkortene brugt på hjemmesiden er udarbejdet i samarbejde med Google. De viste billeder på Eliza was heres hjemmeside er leveret af indkvarteringerne, udbydere, lokale turistbureauer og nogle af (professionelle) fotografer. De viste billeder af opholdsrum/værelser er kun vist for at give en idé om indkvarteringen. Fordi ikke alle lejligheder eller hotelværelse er ens, er det muligt, at virkeligheden er forskellig fra billedet. For sådanne tilfælde kan Eliza was here aldrig drages til ansvar. Eliza was here forbeholder sig ret til at ændre priserne uden samtykke fra kunden og til at ændre aftaler, hvis situationen kræver det. Eventuelle fejl i en annonce eller en anden publikation på hjemmesiden for Eliza was here vil blive korrigeret, så du altid kan finde de mest aktuelle og korrekte oplysninger.

Privacy
For at booke en rejse eller modtage nyhedsbrevet fra Eliza was here, har vi brug for dine data. Dine oplysninger vil blive behandlet med omhu af Eliza was here og vi respekterer din ret til beskyttelse af disse. Dine oplysninger vil ikke blive videregivet til tredjepart.

Copyright
Copyright 2018 Eliza was here. Eliza was here, alle publikationer, er beskyttet af international copyright. Alle rettigheder er derfor forbeholdt. Intet af de skriftlige og digitale publikationer må gengives på nogen måde, og/eller offentliggøres gennem udskrivning, fotokopiering, microfilm, internet / intranet, eller på nogen anden måde, uden at have forudgående skriftligt samtykke fra Eliza was here.

Disclaimer
Naturligvis gør vi os umage for, at alle oplysninger på vores hjemmeside og i kataloger/brochurer er upto-date. Eventuelle stavefejl, trykfejl eller forglemmelser kan ikke altid undgås. Eliza was here har intet ansvar og vil ikke være bundet af fejl og tryk/stavefejl. Vi forbeholder os ret til at ændre indholdet. Vi er ikke ansvarlige for oplysninger (herunder websteder) produceret eller offentliggjort under ansvar af tredjemand. Den omfattende fly- og rejseinformation kan ændres.

PRISER

Priserne anført på hjemmesiden for Eliza was here er per person og med minimum belægning. For lejligheder er dette nævnt i prislisten, på hoteller er dette baseret på et topersoners værelse. Eliza was here arbejder med dynamiske priser, som er baseret på udbud og efterspørgsel. Som følge heraf kan turen, du har reserveret, senere være billigere eller dyrere. Desuden arbejder vi med Lastminutes og tilbud.

BOOKING OG BETALING

Bestilling af en rejse kan ske ved personlig, skriftlig eller telefonisk henvendelse til rejsearrangøren samt via internet. Købet af rejsen og dermed oplysningerne og vilkårene for denne, er bindende for rejsearrangøren og kunden, når depositum og/eller hele rejsens pris er rettidigt indbetalt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de anførte informationer og vilkår for rejsen; herunder disse almindelige bestemmelser for køb og deltagelse i pakkerejser samt rejsearrangørens informationer om rejsen. Når du har indtastet alle dine oplysninger og har accepteret betingelserne, ser Eliza was here dette som en konkret booking. En booking på forespørgsel anser Eliza was here som en konkret booking.
Børn og unge under 18 år, som rejser uden voksne rejseledsagere, skal ved køb af rejsen fremvise en erklæring fra deres forældre eller værge om, at de har tilladelse til rejsen. Det gælder dog ikke, hvis rejsen er købt af en forælder eller værge.

Rejseansvarlig
Den person, som ved bestilling har opgivet adresse, tlf. nr. osv., og som er noteret på ordrebekræftelsen, er ansvarlig for reservationen på vegne af de øvrige rejsedeltagere. Den rejseansvarlige hæfter for, at betaling sker rettidig. Evt. tilbagebetalinger sker kun til den rejseansvarlige. Kun denne person kan ændre eller annullere rejsen. Denne person er også ansvarlig for enhver skade, som denne eller de medrejsende forårsager på tredjeparters ejendom (f.eks. Flyselskaber, indkvartering, udstyr osv.). Det samme gælder dækning af omkostninger, som disse tredjeparter skal afholde som følge af de rejsendes handlinger eller undladelser.

På forespørgsel
Når vi ikke længere har nogen værelser eller lejligheder ledige, er det muligt i visse tilfælde at forespørge vores partnere, om de har den ønskede bolig, værelse eller lejlighed til rådighed.

Hvordan fungerer det?
Du bestiller din rejse, og vi kontakter partneren. Det tager normalt 3-5 dage, før vi modtager et svar. Vi giver dig derefter et af følgende svar:

Forespørgslen er godkendt, og bookingen bliver derfor til en egentlig reservation. Du modtager herefter fakturaen inden for én arbejdsdag. Bemærk venligst, at hvis du på dette tidspunkt ønsker at annullere din booking, vil der være annulleringsgebyr forbundet, jf. vilkår og betingelser.
Forespørgslen er ikke godkendt. Vi tager kontakt til dig telefonisk eller per e-mail, så vi i samråd kan finde en anden rejse der passer dine behov.

Om-booking
Efter modtagelse af fakturaen kan du om-booke din rejse op til 42 dage før afrejse. Denne ændring, koster DKK 200,- per person i administrationsgebyr, plus eventuelle yderligere omkostninger ændringen måtte koste ved prisforskel.

Retten til at om-booke din reservation er ikke gældende i følgende situationer:
- Afrejse inden 6 uger
- Bestillinger på forespørgsel
- Samt for flyrejser til; Italien, Cypern, Portugal, Malta, Lefkas, Santorini, Catalonien, Gran Canaria, Tenerife, Ibiza, Alicante og Andalusien, hvor flybilletterne ikke kan afbestilles i henhold til regler og vilkår fra flyselskabet Norwegian.

Ændringer
Efter modtagelse af fakturaen kan du lave små-ændringer til din rejse op til 28 dage før afrejse (hvis den ønskede ændring stadig er mulig). Alle ændringer koster 200 DKK i administrationsgebyr, plus eventuelle yderligere omkostninger ændringen måtte koste ved prisforskel.
Alle ændringer i forbindelse med flyrejser til Italien, Cypern, Portugal, Malta, Lefkas, Santorini, Catalonien, Gran Canaria, Tenerife, Ibiza, Alicante og Andalusien, sker ændringer i henhold til regler og vilkår fra flyselskabet Norwegian.

3 dages gratis afbestilling
Har du fundet en dejlig ferie, som du gerne vil tænke lidt over eller måske diskutere derhjemme? Hvis du foretager en reservation, kan du gratis afbestille inden for tre dage.

Muligheden for at afbestille din booking gratis gælder ikke for følgende situationer:
- Afrejse inden 6 uger
- Bestillinger på forespørgsel
- Samt for flyrejser til; Italien, Cypern, Portugal, Malta, Lefkas, Santorini, Catalonien, Gran Canaria, Tenerife, Ibiza, Alicante og Andalusien, hvor flybilletterne ikke kan afbestilles i henhold til regler og vilkår fra flyselskabet Norwegian.

Ferien kan afbestilles på følgende måder:

- Online: Log ind på min.elizawashere.dk. Du har modtaget en e-mail med login-oplysningerne. I menuen til venstre finder du muligheden "Afbestil booking".
- På e-mail: Send en e-mail med bookingnummer til info@elizawashere.dk. Bemærk venligst, at aflysningen skal sendes fra e-mailadressen på den rejseansvarlige.
- Via telefon: Den rejseansvarlige kan kontakte os på 89 88 24 29.

Ændring og afbestilling inden afrejse

A. På rejsearrangørens foranledning

Rejsearrangøren har ret til at foretage ændringer i rejsen, som sædvanligvis må betegnes som bagatelagtige.
Hvis rejsearrangøren inden pakkerejsens begyndelse derimod er nødsaget til væsentligt at ændre et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, kan kunden enten acceptere ændringen eller hæve aftalen uden at blive pålagt gebyrer i den anledning.
Rejsearrangøren skal uden unødig forsinkelse oplyse kunden klart, forståeligt og tydeligt om, hvilke ændringer der foreslås, og om betydningen for pakkerejsens pris. Derudover skal der gives kunden en rimelig frist for kundens underretning til rejsearrangøren om sin beslutning samt, at manglende underretning af rejsearrangøren inden den angivne frist indebærer, at kunden anses for at have accepteret ændringen.
Derudover kan rejsearrangøren eventuelt give kunden et tilbud om en erstatnings-pakkerejse.
Hvis kunden accepterer de foreslåede ændringer eller accepterer at deltage i en erstatningspakkerejse og dette medfører, at erstatningspakkerejsen får en lavere kvalitet eller værdi, har kunden krav på et forholdsmæssigt afslag i prisen.
Hvis kunden vælger at hæve aftalen, har kunden krav på, uden unødig forsinkelse og senest 14 dage efter ophævelsen at få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.
Herudover kan kunden, efter omstændighederne, have krav på erstatning for eventuelle økonomiske tab, medmindre det skyldes kundens egne forhold eller uundgåelige eller ekstraordinære omstændigheder uden for rejsearrangørens kontrol, jf. nedenfor.
Rejsearrangøren kan opsige aftalen om en pakkerejse, hvis belægningen på den pågældende afgang er mindre end 75%.
Rejsearrangøren skal underrette kunden om opsigelsen inden den frist, der er anført i aftalen, dog ikke senere end:

1. 20 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er over 6 dage,
2. 7 dage inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er mellem 2 og 6 dage, eller
3. 48 timer inden pakkerejsens begyndelse, hvis rejsens varighed er under 2 dage.

Rejsearrangøren kan derudover opsige aftalen om en pakkerejse, hvis rejsearrangøren er forhindret i at opfylde aftalen på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, og rejsearrangøren underretter kunden om opsigelsen af aftalen uden unødig forsinkelse og inden pakkerejsens begyndelse. I sådanne tilfælde har kunden krav på at få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, uden unødig forsinkelse og senest 14 dage efter opsigelsen. Kunden har dog ikke krav på erstatning.
Vil kunden gøre krav gældende grundet ændringen, skal kunden give rejsearrangøren meddelelse herom snarest muligt, efter at kunden har fået oplysning om ændringen eller aflysningen. Gør kunden ikke dette, kan det have indflydelse på behandlingen af kravet.

B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning

1. Ændringer:
Hvis kunden efter betaling af depositum og/eller rejsens pris ønsker foretaget ændringer med hensyn til afrejsested, rejsetidspunkt, rejsemål, hotel, rejsedeltagere osv., gælder følgende regler:
Ved ændringer, der meddeles rejsearrangøren og bekræftes af dette senest 42 dage før den oprindeligt aftalte rejsedag, er rejsearrangøren berettiget til at opkræve et administrationsgebyr på

300 DKK pr. person. Administrationsgebyret indbetales samtidigt med eller umiddelbart efter ændringen, således at der som minimum er indbetalt det fulde depositum på rejsen. Anmodning af ændringer skal foretages skriftligt og er bindende. Det er ikke muligt at nedsætte prisen, selvom kunden skulle ønske at ændre til en billigere afgang, hotel eller billettype. Ændringer som ovennævnte, der meddeles rejsearrangøren og bekræftes af dette senere end 28 dage før den oprindeligt aftalte rejsedag, er rejsearrangøren berettiget til at betragte som afbestilling (jf. nedenstående) og ny bestilling.
Ved ændring af en rejse, hvorpå der er ydet tredje-, fjerde-, femte- eller sjette personrabat/ekstrasengsrabat, se pkt. 2.3 nedenfor.

2. Afbestilling:
2.1. Kunden har ret til at afbestille rejsen på nedenstående vilkår, med mindre rejsearrangøren senest ved aftalens indgåelse har oplyst, at afbestilling grundet underleverandørens (f.eks. flyselskabers) forhold ikke kan ske uden, at hele rejsens pris er tabt. Ved afbestilling af en rejse gælder følgende regler:

- Ved afbestilling mere end 42 dage før afrejse beregner rejsearrangøren sig 30% af rejsens pris samt evt. forsikringer og andre gebyrer.
- Ved afbestilling mellem 42 dage og 21 dage før afrejse, beregner rejsearrangøren sig 60 % af rejsens pris samt evt. forsikringer og andre gebyrer.
- Ved afbestilling mellem 20 dage og 7 dage før afrejse, beregner rejsearrangøren sig 80 % af rejsens pris samt evt. forsikringer og andre gebyrer.
- Ved afbestilling mindre end 7 dage før afrejse – eller ved for sent fremmøde eller udeblivelse – beregner rejsearrangøren sig 100 % af rejsens pris samt evt. forsikringer og andre gebyrer.
- Ved afbestilling i tilfælde, hvor flyvning med rutefly indgår i rejsen, og hvis rejsearrangøren ikke kan få refunderet flybilletten fra flyselskabet, beregner rejsearrangøren sig, hvad der svarer til flybillettens pris udover ovennævnte satser.

Enhver afbestilling skal meddeles skriftligt af den rejseansvarlige (den, der har bestilt rejsen). En rejsefælle er ikke rejseansvarlig og kan derfor ikke aflyse en rejse. Du kan afbestille din rejse online eller ved at kontakte os.

2.2. Kunden kan afbestille sin rejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før rejsens påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige, smitsomme sygdomme eller andre ligestillede begivenheder, der er konstateret af behørig myndighed, og hvis karakter medfører, at Udenrigsministeriet fraråder rejser til pågældende område I tilfælde af afbestilling har kunden krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen. Tilbagebetaling skal ske uden unødig forsinkelse og senest 14 dage efter kundens afbestilling af rejsen.
Dette gælder dog ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse var bekendt med den pågældende begivenhed, eller begivenheden var almindelig kendt.

2.3. Såfremt en slutbetalt rejse, hvorpå der er ydet tredje, fjerde, femte eller sjette personrabat/ekstrasengsrabat, ændres eller afbestilles af den rejsende, tilbagebetales det indbetalte beløb fratrukket rabatten for henholdsvis tredje, fjerde, femte og sjette person samt øvrige fradrag og gebyrer. Er rejsen ikke fuldt betalt, vil prisen for de øvrige rejsende blive forhøjet med rabatten. Det samme gør sig i øvrigt gældende, hvor en afbestilling eller ændring medfører, at kunden efterfølgende skal have enkeltværelse eller dobbeltværelse som eneværelse. Vi gør opmærksom på, at der kan gælde specielle regler for ændring og afbestilling af grupperejser.

3. Overdragelse af rejsen:
Såfremt kunden ønsker at overdrage rejsen til en anden, der opfylder alle betingelser for at deltage i rejsen, betales et ændringsgebyr på 300 DKK pr. person samt evt. ændringsgebyrer opkrævet af f.eks. luftfartsselskabet. Det forudsættes dog, at hotellets eller flyselskabets regler ikke udelukker overdragelsen, samt at rejsearrangøren underrettes herom minimum 7 dage før afrejse (se i øvrigt artikel. 4, B1). I sådanne tilfælde hæfter begge kunder for betaling af rejsen.

C. Afbestillingsforsikring.
Arrangøren skal ved aftalens indgåelse informere kunden om mulighederne og vilkårene for at købe en afbestillings-forsikring. Afbestillingsforsikringen kan kun tegnes i forbindelse med rejsens bestilling og kan ikke opsiges efterfølgende.
Har kunden købt afbestillingsforsikring, kan kunden indtil afrejsen afbestille rejsen og få det indbetalte beløb refunderet uden andre fradrag end selve præmien for afbestillingsforsikringen, forudsat betingelserne herfor er opfyldte.
Præmien er 6% af den samlede rejsesum. Forsikringen gælder fra datoen for udstedelse indtil afrejse fra Danmark.
Afbestillingsforsikringer er dækket via Europæiske Rejseforsikring.
Se mere på https://www.europaeiske.dk/privat/afbestillingsforsikring/

Rejsearrangørens pligter og ansvar efter afrejse
Rejsearrangøren er forpligtet til at gennemføre rejsen i overensstemmelse med udbudsmaterialet, hjemmesiden og rejsedokumentet. Arrangørens forpligtelse gælder alle ydelser, som indgår i aftalen, også dem som leveres af andre end rejsearrangøren. Oplysninger i rejsearrangørens udbudsmateriale og på hjemmesiden er bindende for rejsearrangøren. Rejsearrangøren kan dog ændre oplysningerne i udbudsmaterialet og på hjemmesiden inden rejseaftalen indgås, såfremt kunden inden rejseaftalens indgåelse tydeligt informeres om ændringerne.
Såfremt der mellem rejsearrangøren og kunden er truffet særlige aftaler, der afviger fra de på hjemmesiden eller i brochurens/kataloget anførte vilkår, er disse kun gyldige i det omfang, de er påført rejsebeviset eller på anden måde klart kan dokumenteres.

Mangler ved pakkerejsen
Der foreligger en mangel ved rejsen, hvis kunden ikke modtager de ydelser, som gennem rejsekataloget, hjemmesiden, annoncer eller særlige aftaler med rejsearrangøren er angivet på rejsebeviset, eller ydelserne er af ringere kvalitet end det aftalte eller tilsikrede. Uregelmæssigheder, der almindeligvis må betegnes som bagatelagtige, anses dog ikke som mangler.
Det anses ikke for en mangel ved rejsen, at vejr- og temperaturforhold på bestemmelsesstedet afviger fra det sædvanlige. Ligesom forhold, der i det væsentlige skyldes kundens egen forsømmelse, ikke begrunder mangler ved rejsen. Vil kunden påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen**,** skal kunden give rejsearrangøren meddelelse herom snarest muligt, efter at kunden har konstateret manglen.
Er pakkerejsen mangelfuld, kan kunden kræve, at rejsearrangøren afhjælper manglen, medmindre dette er umuligt eller vil påføre rejsearrangøren uforholdsmæssige omkostninger under hensyn til manglens omfang og de berørte rejseydelsers værdi.
Kan kunden kræve afhjælpning, og afhjælper rejsearrangøren ikke manglen inden for rimelig tid, kan kunden selv afhjælpe manglen og kræve nødvendige udgifter til afhjælpningen refunderet. Kunden kan undlade at fastsætte en frist, hvis rejsearrangøren nægter at afhjælpe manglen, eller hvis øjeblikkelig afhjælpning er påkrævet.
Kan afhjælpning ikke kræves af de ovenfor anførte årsager, har kunden ret til et forholdsmæssigt afslag i prisen eller efter omstændighederne erstatning for direkte og henførbare, økonomiske tab.
Påvirker en mangel pakkerejsen væsentligt, og har rejsearrangøren ikke afhjulpet den inden for rimelig tid, kan kunden hæve aftalen om pakkerejsen.
Hæver kunden aftalen, skal rejsearrangøren tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, med fradrag af et beløb svarende til den værdi, som pakkerejsen har haft for kunden.
Hæver kunden aftalen, og omfatter pakkerejsen passagerbefordring, har kunden ret til, at rejsearrangøren uden unødig forsinkelse sørger for hjemtransport af kunden med et transportmiddel svarende til det aftalte uden omkostninger for kunden.
Kunden har krav på erstatning fra rejsearrangøren for ethvert økonomisk tab, som kunden lider som følge af en mangel, medmindre manglen skyldes,
1) kundens egne forhold,
2) en uvedkommende tredjemand og er uforudsigelig eller uundgåelig eller
3) 3) uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

Har manglen forvoldt kunden væsentlig ulempe, kan der tilkomme kunden en godtgørelse, medmindre manglen skyldes en af det ovenfor anførte forhold.
Er forpligtelsen til at betale erstatning for en tjenesteyder, der udfører en rejseydelse, begrænset af internationale konventioner, der er bindende for EU, finder de samme begrænsninger anvendelse på rejsearrangørens ansvar.
Er ansvaret for en tjenesteyder, der udfører en rejseydelse, ikke begrænset i internationale konventioner, kan den erstatning, som en rejsearrangør skal betale efter disse regler, begrænses i aftalen om pakkerejsen.
Erstatningen kan dog ikke begrænses til mindre end tre gange pakkerejsens samlede pris.
Der kan dog ikke foretages en begrænsning i erstatningen for personskade og skade, som er forvoldt forsætligt eller uagtsomt
Den erstatning, som rejsearrangøren er forpligtet til at betale efter disse regler, begrænses i overensstemmelse med Warszawakonventionen af 1929 angående indførelse af visse ensartede regler om international luftbefordring i tilfælde, hvor denne gælder for tjenesteyderens ansvar for den mangelfulde del af pakkerejsen.
Ret til erstatning eller forholdsmæssigt afslag efter denne lov har ikke betydning for kundens rettigheder efter EU-forordninger om passagerrettigheder (Forordning 261/2004) og erstatningsansvar ved passagertransport og efter internationale konventioner.
Har kunden opnået erstatning eller forholdsmæssigt afslag efter sådanne forordninger og internationale konventioner, fratrækkes det modtagne beløb erstatningen eller det forholdsmæssige afslag, som gives efter pakkerejseloven.
Det bemærkes, at alle ankomsttider, der er angivet i udbudsmaterialet, på hjemmesiden og i rejsedokumentet m.v., skal betragtes som forventede. Rejsearrangøren kan ikke gøres ansvarlig for tab og gener, som skyldes mindre afvigelser i forhold til de oplyste ankomsttider.
Rejsearrangøren yder ingen kompensation for ulempe grundet forsyningssvigt på hoteller, herunder midlertidige afbrydelser af f.eks. varmt vand, varme og aircondition. Der ydes heller ikke erstatning, hvis swimmingpools og lign. faciliteter midlertidigt er ude af brug på grund af nødvendige reparationer eller vedligeholdelsesarbejder. Endelig fraskriver rejsearrangøren sig ethvert ansvar for oplysninger, som findes i hotellernes egne brochurer og egne hjemmesider.
Kunden er selv ansvarlig for medbragte værdigenstande og penge samt opbevaring af disse under ferien. Rejsearrangøren er ikke ansvarlig for værdigenstande, der bortkommer fra hotellets deponeringsbokse el. lign.

Luftfartsselskabets ansvar
For danske luftfartsselskaber samt andre luftfartsselskaber med operations licens udstedt i EU er der ifølge EU Rådsforordning (EF) No 2027/97, som ændret ved forordning 889/02, ingen begrænsning i tilfælde af, at en passager bliver dræbt eller lider skade på legeme eller helbred ved en ulykke ombord i eller ved indstigning eller udstigning af et af deres fly.
Sådanne selskaber har ikke pligt til at betale mere end et beløb i lokal valuta svarende til SDR (Special Drawing Rights) 113.000, hvis selskabet kan bevise, at skaden ikke skyldes forsætlig eller uagtsom handling eller undladelse fra befordreren eller dennes ansattes eller dennes agenters side, eller skaden alene skyldes forsætlig eller uagtsom handling fra tredjemands side. Dog kan selskabet fritages helt eller delvis for erstatningsansvar såfremt passageren forsætligt eller uagtsomt er skyld i eller medvirkende til ulykken.
I tilfælde af en ulykke, vil selskabet udbetale et forskudsbeløb til dækning af umiddelbare omkostninger senest 15 dage efter, at den erstatnings berettigede person er blevet identificeret. I tilfælde af død skal et foreløbigt beløb ikke være mindre end et beløb svarende til SDR 16.000. Selskabet forbeholder sig ret til at kræve sådan betaling tilbage i tilfælde af, at modtageren fejlagtigt er blevet erstatningsberettiget, eller at betalingen overstiger selskabets erstatningspligt på grund af uagtsomhed af modtageren eller passageren.
I henhold til internationale bestemmelser er det af sikkerhedsmæssige grunde forbudt at transportere farligt gods i den indleverede bagage. Nærmere oplysninger fås ved henvendelse til luftfartsselskabet eller rejsearrangøren.

Vi gør opmærksom på, at luftfartsselskabets og dermed rejsearrangørens erstatningsansvar for ødelagt/bortkommen bagage er begrænset. Derfor opfordrer vi til, at der tegnes separat bagageforsikring.
For luftfartsselskaber, registreret i et EU-land, gælder forordning 261/2004 om passagerrettigheder. Eventuelle krav i henhold til denne forordning skal rettes direkte til luftfartsselskabet og ikke til rejsearrangøren.

Den rejsendes pligter og ansvar
Den rejsende er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som rejsearrangøren eller dennes repræsentant samt flyselskab m.fl. fastsætter. Den rejsende skal respektere de ordensbestemmelser, som fastsættes med hensyn til transporten til og fra bestemmelsesstedet samt for ophold på hoteller m.v. Grove eller gentagen overtrædelse heraf kan medføre bortvisning fra rejseselskab og/eller hotel, således at videre ophold og hjemrejse må foretages på den rejsendes egen foranledning og for egen regning. Den rejsende skal kunne tage vare på sig selv eller rejse med en, som kan hjælpe med personlig assistance, hvis det er påkrævet.
Den rejsende er erstatningsansvarlig i overensstemmelse med almindelige erstatningsregler for skader, han forvolder på ejendele, som tilhører medrejsende, rejsearrangøren, rejseledere, luftfartsselskab, hotel m.v.
Den rejsende er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum, indrejsetilladelse og eventuelle vaccinationer. Oplysninger udover hvad der er givet af rejsearrangøren, fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat og hos Seruminstituttet. Udenlandske statsborgere skal kontakte respektive ambassader samt Seruminstituttet, hvor de kan få oplysninger om, hvilke krav der stilles til deres lands statsborgere. Rejsearrangøren kan ikke stilles til ansvar for omkostninger, som undladelse heraf måtte medføre for den rejsende.
Den rejsende skal selv afholde alle evt. udgifter, som skyldes mangler i ovennævnte formaliteter, eksempelvis hjemtransport som følge af manglende pas m.v., med mindre manglen skyldes dokumenterbar fejlinformation fra rejsearrangøren.
Den rejsende er ligeledes ansvarlig for eventuelle følger af sygdom, ulykkestilfælde og lignende. under rejsen, og det påhviler den rejsende selv at afholde udgifter til lægehjælp, hospitalsophold, særlig hjemtransport m.v. Den rejsende skal holde sig orienteret hos rejsearrangørens lokale repræsentant eller gennem opslag på hotellet om hjemrejsetidspunkt, herunder om eventuel ændring heraf i forhold til det på rejsebeviset anførte tidspunkt.
Selv om den rejsende ikke møder rettidigt op ved udrejsen, bevarer den rejsende retten til hjemrejsen, medmindre lokal lovgivning udelukker dette.
Møder den rejsende ikke rettidigt ved hjemrejsen, mister den rejsende retten til denne og må selv foretage hjemrejse for egen regning. Rejsearrangøren er ligeledes uden ansvar for, om rejsende, som selv sørger for transport til lufthavn ved hjemrejsen, foretager rettidigt check-in.
Den rejsende bærer ansvaret for, at såvel egen person som bagage er egnet til fly- eller bustransport. Det bemærkes, at gravide ikke må være passagerer i et fly, når de er i 8. eller 9. måned.
Kaptajnen/chaufføren kan afsætte personer, som på grund af sygdom, beruselse eller andre årsager efter hans skøn er uegnede til at deltage i rejsen eller til gene for medpassagerer. Der ydes ikke refusion for eventuelle uudnyttede dele af rejsen, herunder udflugter eller andre arrangementer på bestemmelsesstedet.

Rejsearrangørens bistand
Er en rejsende i vanskeligheder under rejsen, skal rejsearrangøren yde passende bistand uden unødig forsinkelse, navnlig ved at give oplysninger om lægehjælp, lokale myndigheder og konsulær bistand og ved at bistå kunden med at foretage fjernkommunikation og arrangere alternative rejsearrangementer.
Skyldes vanskelighederne kundens forsætlige eller uagtsomme adfærd, er rejsearrangøren berettiget til at opkræve et rimeligt gebyr for sin bistand. Gebyret må ikke overstige rejsearrangørens reelle omkostninger.

Efterlysning af glemte sager må ske omgående efter hjemkomsten. Til dækning af omkostninger (administration, forsendelse m.v.) ved efterlysning kan rejsearrangøren opkræve et særligt gebyr, som betales, uanset om den efterlyste genstand tilvejebringes eller ej.

Reklamationer
Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor guiden eller rejsearrangørens lokale repræsentant snarest muligt efter, at kunden har opdaget manglen. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet. Dette gælder dog ikke, hvis rejsearrangøren har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på kundens person.
Reklamationer over fejl eller mangler, som ikke har kunnet rettes på rejsemålet, bør fremsættes skriftligt til rejsearrangøren snarest muligt og senest 4 uger efter rejsens afslutning med henblik på en hurtig behandling af sagen.
Det påhviler kunderne at gemme alle relevante oplysninger og information i forbindelse med rejsen til brug for en eventuel reklamation over for rejsearrangøren.
Rejsearrangøren tager forbehold for trykfejl og eventuelle ændringer. Rejsearrangøren er dog forpligtet til at betale erstatning til en rejsende, der lider tab som følge af fejl, der skyldes tekniske mangler i rejsearrangørens bestillingssystem, medmindre fejlen skyldes kunden selv eller uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.
Rejsearrangøren behandler evt. reklamationer i henhold til Pakkerejse-Ankenævnets retningslinjer og efterlever altid dets kendelser.

Betaling
Depositum er altid 30 % af det samlede beløb, med et minimum på 350 kr. per person.
Afbestillingsforsikring og skadeforsikringsafgift til staten skal betales sammen med depositummet.
Derudover skal den fulde pris for flyet betales sammen med depositummet ved flyrejser til; Italien, Cypern, Portugal, Malta, Lefkas, Santorini, Catalonien, Gran Canaria, Tenerife, Ibiza, Alicante og Andalusien.
Depositummet forfalder umiddelbart efter du modtager fakturaen. På fakturaen, kan du se præcis, hvilket beløb du skal betale i depositum.
Restbeløbet skal være os i hænde senest 6 uger før afrejse. Hvis du bestiller mindre end 6 uger før afrejse, skal du betale det samlede beløb på én gang.

Rejsedokumenter
Dine rejsedokumenter består af en voucher til billejen, en voucher til indkvarteringen, flybilletter, rutebeskrivelse samt i nogle tilfælde generelle oplysninger om destinationen. Efter bookingen er gennemført, vil du modtage en e-mail med login oplysninger til din personlige portal, Min Eliza. Med disse oplysninger kan du logge ind på min.elizawashere.dk, hvor du kan se alle oplysninger om din ferie.
Når Eliza was here har modtaget det fulde beløb til betaling af din ferie, vil rejsedokumenterne ca. en uge før afrejse være tilgængelige i portalen, hvor du selv kan udskrive dem. Husk at medbringe de udskrevne billetter, så du kan checke ind ved skranken. Har du booket mindre end en uge før afgang, vil vi sørge for, efter betalingen er os i hænde, at dine rejsedokumenter hurtigst muligt er klar i portalen.
Du skal kontrollere oplysningerne på rejsedokumenterne grundigt. Hvis noget ikke er korrekt, skal du tage kontakt til Eliza was here så hurtigt som muligt.

Pas og visum
Check i god tid, at dit pas stadig er gyldigt når du skal på ferie. Det er ikke tilladt at rejse med et udløbet pas.
Der kræves ikke visum for danske statsborgere at rejse til andre EU-lande. Er du af en anden nationalitet, eller rejser du på dansk flygtningepas eller fremmedpas, bedes du venligst kontakte ambassaden for det land, du rejser til. Ved rejser til Spanien, Grækenland, Portugal, Cypern, Malta og Italien skal du medbringe passet for at kunne legitimere dig. For mere information check http://um.dk/
Eliza was here påtager sig intet ansvar for manglende visum, glemt eller ugyldigt pas.

Forsikringer
Har du købt din forsikring gennem Eliza was here, er du forsikret af Europæiske Rejseforsikring. For de nøjagtige betingelser for både afbestilling- og rejseforsikring anbefaler Eliza was here, at du besøger Europæiskes hjemmeside. www.europaeiske.dk.

FLYREJSEN

Flyselskab
Eliza samarbejder med anerkendte og sikre flyselskaber. Hvilket flyselskab der benyttes på de enkelte ruter, fremgår af hjemmesiden, fakturaen og dine rejsedokumenter. Hovedsageligt flyver vi med SAS, Norwegian, Vueling og Aegean Airlines.

Service ombord
På alle flyvninger er det muligt at købe snacks og drikkevarer i selskabets "a la carte service". Det betyder at spise og drikke under turen er for egen regning.

Forskellige sædetyper
For alle flyvninger er kun Economy Class sæder til rådighed.

Navne
På din reservation og på billetterne skal fornavn og efternavn være identisk med dit pas eller det identitetskort du rejser på. Har du giftet dig til et andet efternavn, men ikke fået nyt pas, skal du bestille billetterne i det navn der står i dit pas. Hvis navne er skrevet forkert, eller de rigtige navne ikke er kendt af Eliza was here, så vil du blive nægtet boarding. Alle konsekvenser og eventuelle omkostninger i forbindelse med dette, er dit eget ansvar og for egen konto.

Flytider
Alle afgange med Eliza was here er primært med charterfly. I tilfælde af at vi bliver informeret om, at flyselskabet, efter al sandsynlighed, ikke vil ændre en flyvning, viser vi dette fly på hjemmesiden med disse oplysninger. I nogle tilfælde vil du under bookingprocessen kunne vælge mellem flytider. Både flyselskabet og Eliza was here vil gøre alt for ikke at ændre offentliggjorte tider, men vi kan aldrig garantere dette 100 %. Alle offentliggjorte flytider kan ændres til enhver tid.
Et charterflyselskab har ret til at ændre flyvningen indtil sidste øjeblik. Der kan også forekomme ændringer kort før afrejsen eller i løbet af din ferie. Disse vil derefter blive videregivet til dig. Det kan også hænde, at du ankommer sent på ankomstdagen, samtidig med at du på afrejsedagen også rejser tidligt hjem igen. Eliza har ingen indflydelse på disse afgangstider og kan ikke drages til ansvar. For at gøre risikoen for ændringer så lille som muligt, sender vi billetterne med den endelige flyveplan, kort før din afrejse (ca. én uge).
BEMÆRK: Op til 10 dage før afrejse kan vi desværre ikke give oplysninger om afgangstider, hvis de ikke var kendt på tidspunktet for booking. Der er ingen grund til at kontakte os om dette, da vores medarbejdere ikke har de endelige flytider. Endelig har de førnævnte skemaer ændret sig i mellemtiden.
Fremgår tiderne ikke af vores hjemmeside/i portalen, er de endnu ikke kendt af os.
Det anbefales altid at tjekke tekst-tv eller lufthavnens hjemmeside for præcise afgangstider dagen før afrejse.

Mellemlanding
Det kan sommetider forekomme, at en mellemlanding på en flyvning bliver indsat, især på regionale flyvninger. Da charterselskaber har ret til at ændre planer indtil kort før afrejse, ved vi ikke altid dette på forhånd, hvis en mellemlanding opstår. Vi er opmærksomme på, at hvis en mellemlanding er planlagt, bliver dette også angivet på hjemmesiden, i reservationen og på fakturaen. En mellemlanding er også angivet på din billet.

Check ind
Med alle flyselskaber er du nødt til at være til stede mindst 2 timer før afgang i lufthavnen for at checke ind. Check-ind skrankerne lukker 45 minutter før afgang. I lufthavnen i udlandet, skal du også være til stede mindst 2 timer før afgang. Sørg altid for at du er der til tiden og tag højde for ekstra lange køer ved check-ind-skranken og ved sikkerhedskontrollen i højsæsonen. Hvis du kommer for sent til dit fly, har du ikke ret til tilbagebetaling. I lufthavnene er der angivet med skærme, hvorfra du kan checke ind.

Selfservice check-ind
Desværre er det på nuværende tidspunkt ikke muligt at checke ind ved selfservice for Eliza was heres afgange.

Online check-ind
For afgange til Italien, Cypern, Portugal, Malta, Lefkas, Santorini, Catalonien, Gran Canaria, Tenerife, Ibiza, Alicante og Andalusien er det muligt at checke ind online 24 timer før afgang.

Desværre er det på nuværende tidspunkt ikke muligt at checke ind online for Eliza was heres andre afgange.

Bagage
For alle passagerer, uanset flyselskab, der rejser fra/i eller med stop-over i EU, er der restriktioner for mængden af flydende væsker som kan medbringes i håndbagagen. Det er tilladt at medbringe sammenlagt maksimalt 1 liter væske, cremer og geleer i håndbagagen. Hver genstand må ikke overstige 100 ml, og flydende væsker, cremer og geleer skal pakkes i separate gennemsigtige genlukkelige plasticposer som skal fremvises i sikkerhedskontrollen.

SAS
For afgange med SAS må passagerer fra 2 år, medbringe et stykke håndbagage, maks. 5 kg (55 x 40 x 23 cm). Spædbørn under 2 år, uden eget sæde, kan ikke medbringe egen håndbagage. Dog må mad og drikke til turen medbringes.
Som udgangspunkt har alle passagerer fra 2 år, ret til 0 kg indchecket bagage. Du kan altid tilkøbe indchecket bagage, se priserne for dette i booking trin 2.
Børn under 2 år må medbringe op til 10 kg indchecket bagage, men ikke egen håndbagage. Hvis du rejser med et spædbarn, må du medbringe en sammenklappelig klapvogn uden ekstra omkostninger. Klapvognen skal pakkes i en godkendt plastpose til transportering, der kan købes i lufthavnen.

Norwegian
For afgange med Norwegian må passagerer fra 2 år, medbringe et stykke håndbagage, maks. 10 kg (55 x 40 x 23 cm), samt en lille personlig genstand, fx en lille håndtaske eller lille computertaske. Disse skal dog kunne placeres under sædet foran dig i flyet. Spædbørn under 2 år, har ikke betalt for et sæde, og kan derfor ikke medbringe egen håndbagage. Dog må mad og drikke til turen medbringes.
Som udgangspunkt har alle passagerer fra 2 år, ret til 0 kg indchecket bagage. Spædbørn under 2 år, uden eget sæde, må medbringe op til 5 kg indchecket bagage, dette kan være i en separat taske eller i forældrenes bagage, samt en indchecket klapvogn per spædbarn.
Du kan altid tilkøbe indchecket bagage, se priserne for dette i booking trin 2.
For afgange til Italien, Cypern, Portugal, Malta, Lefkas, Santorini, Catalonien, Gran Canaria, Tenerife, Ibiza, Alicante og Andalusien er 20 kg bagage per person inkluderet i prisen.

Vueling
For afgange med Vueling må passagerer fra 2 år, medbringe et stykke håndbagage, maks. 10 kg (55 x 40 x 20 cm), samt en lille personlig genstand, fx en lille håndtaske eller lille computertaske. Disse skal dog kunne placeres under sædet foran dig i flyet. Spædbørn under 2 år, uden eget sæde, må ikke medbringe håndbagage, dog må mad og andre fornødninger til babyen gerne medbringes.
Som udgangspunkt har alle passagerer fra 2 år, ret til 0 kg indchecket bagage. Du kan altid tilkøbe indchecket bagage, se priserne for dette i booking trin 2.

Aegean Airlines
For afgange med Aegean Airlines må alle passagerer fra 2 år medbringe et stykke håndbagage, maks. 8 kg (56 x 45 x 25 cm). Derudover må man medbringe én personlig genstand, fx en dametaske eller en tynd computertaske, som kan være under sædet foran dig. Spædbørn under 2 år, uden eget sæde, må gratis medbringe en standard størrelse taske på maks. 6 kg til ting, der er vigtige for barnets komfort og pleje, som håndbagage, samt en klapvogn som indchecket bagage.
Som udgangspunkt har alle passagerer fra 2 år, ret til 0 kg indchecket bagage. Du kan altid tilkøbe indchecket bagage, se priserne for dette i booking trin 2.

Vi anbefaler dig altid at tjekke bagage reglerne for det respektive flyselskab. På hjemmesiden kan du finde mere information om håndbagage, indchecket bagage og særlig bagage. Disse bliver jævnligt opdateret og varierer per selskab:
- SAS
- Norwegian
- Vueling
- Aegean Airlines

Transfer
Når du bestiller en rejse hos Eliza was here, er fly, overnatning og billeje altid inkluderet i prisen. En transfer er derfor ikke nødvendig, da du selv kører til indkvarteringen med bilen.

Forsinkelser
Flyforsinkelse kan forekomme på både ud- og hjemrejsen. Det sker kun sjældent, men når situationen opstår, er det vort mål, i samarbejde med flyselskabet og lufthavnspersonalet, at gøre ventetiden så bekvem for vore gæster som muligt. En flyforsinkelse er udtryk for, at flyselskabet lægger stor vægt på din sikkerhed.
Vi påtager os ikke udgifter eller yder godtgørelse for forsinkelser, på hvilke vi ikke har indflydelse. I tilfælde af uforudsete forsinkelser, fralægger vi os desuden ansvaret for eventuelle udgifter til videre transport mellem lufthavn og hjemmet. Både ud- og hjemrejsetidspunkter kan du kontrollere på DR tekst-tv fra s. 480 og på lufthavnens hjemmeside.
For luftfartsselskaber, registreret i et EU-land, gælder EU-forordning 261/2004 om passagerrettigheder. Eventuelle krav i henhold til denne forordning skal rettes direkte til luftfartsselskabet og ikke til rejsearrangøren.

Handicappet
Hvis du eller en af dine medrejsende har brug for at medbringe en kørestol, så er du nødt til at angive dette ved reservationen. Skulle I have brug for assistance i lufthavnen, eller har I yderligere spørgsmål, se da lufthavnens hjemmeside. København, Billund og Aalborg.
Vi anbefaler dig at være i lufthavnen i god tid.

Betingelser for rejse med kroppen i gips
Hvis du rejser med en kropsdel i gips, skal du kunne fremvise en underskrevet lægeerklæring, der skal fremvises ved check-ind, der godkender at passageren er egnet til at flyve. Sørg altid for at tage kontakt til flyselskabet i god tid inden afrejse for at sikre dig, at de vil acceptere dig som passager.

Flyvning under graviditet
For gravide passagerer gælder følgende regler:

SAS
Du kan rejse med SAS uden lægeerklæring frem til og med graviditetsuge 35, hvis du venter 1 barn. Vær opmærksom på, at denne også skal være dækkende for hjemrejsetidspunktet. I graviditetsuge 36 og 37 skal rejsen godkendes af SAS' medicinske afdeling, og der kræves en særlig formular. Flyvetiden må ikke overstige 4 timer.

Norwegian
Du kan rejse med Norwegian uden lægeerklæring frem til og med graviditetsuge 35, såfremt der ikke er kendte komplikationer. Efter graviditetsuge 35 kræves der lægeerklæring. Vær opmærksom på, at denne også skal være dækkende for hjemrejsetidspunktet. Fra graviditetsuge 37 er det ikke muligt at flyve med Norwegian.

Aegean Airlines
Du kan rejse med Aegean Airlines frem til og med graviditetsuge 36. Fra graviditetsuge 37 er det ikke muligt at flyve med Aegean Airlines.

Vueling
Du kan rejse med Vueling uden lægeerklæring frem til og med graviditetsuge 27, hvis du venter 1 barn. Mellem graviditetsuge 28 og 35 (begge inklusiv) kræves en lægeerklæring. Vær opmærksom på, at denne også skal være dækkende for hjemrejsetidspunktet. Fra graviditetsuge 36 er det ikke muligt at flyve med Vueling.

Er du i tvivl om, hvordan du skal forholde dig til flyrejsen i forbindelse med din graviditet, så anbefaler vi at kontakte flyselskabet. Lægeerklæringen skal være udstedt inden for 7 dage før afrejse. Eliza was here påtager sig intet ansvar for afvisning i forbindelse med graviditet og har ingen indflydelse på, om flyselskaberne evt. ændrer deres regler for gravide passagerer.

Lufthavnsskatter og brandstoftillæg
Ved alle flyvninger betales lufthavnsskatter og brandstoftillæg som er indregnet i billetprisen. Hvis der opstår uforudsete stigninger i transportomkostninger, skatter, sikkerhedsgebyrer og afgifter, forbeholder Eliza was here sig derfor ret til inden afrejsedagen at foretage prisændringer.

Varighed
Rejser du med fly tæller dagen for afrejse og hjemrejse med. For en 7-dages tur, har du 6 nætter på destinationen. Det kan ske, at du ikke har hele dage på destinationen grundet ugunstige flyvninger. Eliza was here har ingen indflydelse på flytiderne.

Betingelser flyselskaber
Eliza was here har indgået aftaler med de flyselskaber, der rent faktisk opererer tjenesten, og accepteret de generelle betingelser, som er offentliggjort på service siden Fly (og tidspunkter) på vores hjemmeside. Disse generelle betingelser for transport er en del af aftalen. Hvis du accepterer Eliza was heres betingelser, giver du også samtykke til disse vilkår og betingelser for transport.

Importregler
Det er ikke tilladt at importere frø, planter eller levende plantemateriale fra lande uden for EU til et land, der er medlem af EU. Import er kun mulig med den nødvendige dokumentation, som vil blive kontrolleret af i tolden. Du kan finde flere oplysninger her: https://lbst.dk/

INDKVARTERINGEN

Ankomst- og afrejsedag
Generelt kan du ankomme til dit ophold fra omkring kl. 15.00, og du bør checke ud på afrejsedagen før kl. 11.00. Det afhænger dog per indkvartering. Skulle du på afrejsedagen ønske at checke sent ud, skal du aftale dette med ejeren på ankomstdagen.

Bagage opbevaring
Nogle indkvarteringer har mulighed for at opbevare din bagage midlertidigt på afrejsedagen. Bemærk, at dette er en service, som ejeren tilbyder, og at Eliza was here ikke har nogen oplysninger om muligheden og eventuelle omkostninger for denne service. Bagage opbevaring er på alle tidspunkter på egen risiko.

Turistskat
Turistskat er inkl. i prisen, medmindre andet er angivet i pristabellen på vores hjemmeside.

Depositum
På nogle indkvarteringer skal der lokalt betales et depositum. Når dette er tilfældet, vil dette være angivet i pristabellen på hjemmesiden www.elizawashere.dk. Du får dette beløb tilbage igen, hvis din lejlighed/værelse/bolig er i orden ved afrejse. Afviklingen af depositum er altid et anliggende mellem dig selv og indkvarteringen. Mængden af det indbetalte beløb kan variere. Eliza was here har her ingen indflydelse og kan derfor ikke holdes ansvarlig for eventuelle uenigheder mellem dig og udbyderen af indkvarteringen.

Indkvarteringens indretning/interiør
De generelle oplysninger og værelses beskrivelserne på vores hjemmeside er så klare og ærlige som muligt. Fordi Eliza was here tilbyder masser af autentiske indkvarteringer, kan der lokalt være værelser/lejligheder/villaer som har en forskel i placering, størrelse, layout, udseende og interiør. En præference kan altid angives ved booking, dog kan den ikke bekræftes på forhånd.
Nogle indkvarteringer har ikke alle de bekvemmeligheder, vi er vant til i hjemmet. Eksempelvis kan det forekomme, at senge er af ringere kvalitet, badeværelset er mindre komfortabelt, køkkenet er ikke fuldt udstyret og der er ofte en kedel, så det kan tage lidt tid, før der er nok varmt vand igen.

Forplejning
- Overnatning: kun overnatning.
- Overnatning og morgenmad: overnatning og morgenmad. Forplejningen starter med morgenmad dagen efter ankomst og slutter med morgenmad på afrejsedagen (medmindre du forlader ejendommen, før den lokalt aftalte morgenmadstid).
- Halvpension: overnatning, morgenmad og aftensmad. Forplejningen starter med aftensmad på ankomstdagen, (medmindre du ankommer efter lokalt aftalt tid for aftensmad) og slutter på afrejsedagen med morgenmad (medmindre du forlader ejendommen, før den lokalt aftalte morgenmadstid).

Bemærk venligst at måltider ofte er efter lokale skikke og kultur, og at der ikke altid er flere muligheder. Hvis du har særlige kostbehov, kan vi videresende dette til indkvarteringen. En garanti for specielt tilpassede måltider kan ikke altid gives.

Faciliteter
I værelsestype beskrivelsen under fanen "Faciliteter" kan du finde de faciliteter, der er til rådighed på stedet. Ikke alle faciliteter er gratis, specifikke oplysninger om eventuelle omkostninger kan der til enhver tid forespørges på. Bemærk at det i lavsæsonen kan være, at ikke alle faciliteter kan benyttes. De kan være lukket.

Afstande
Afstandene angivet er altid målt i fugleflugtslinje fra indkvartering til centrum, strand og seværdigheder. Det betyder at afstanden til fods eller i bil kan variere. Det er nogle gange nødvendigt at køre på stejle veje eller gå på trapper for at nå målet.

Præferencer
Særlige ønsker kan altid angives ved booking. Bemærk venligst, at særlige ønsker som fx præferencer, bliver videregivet, men kan ikke garanteres. Ved medicinske nødvendigheder vil vi gøre vores yderste for at få bekræftet ønsker alligevel.

Baby tilbehør
Ved leje af en barneseng skal alle omkostninger betales lokalt på ejendommen. En stol kan lånes uden ekstra omkostninger, hvis der ledighed.

Handicappet
Eliza was heres indkvarteringer har generelt ikke særlige faciliteter for kørestolsbrugere og handicappede. Giv altid Eliza was here besked om, at der er passagerer med nedsat mobilitet, således at vi kan give indkvarteringsudbyder besked herom. Eliza was here garanterer ikke særlige faciliteter.

Kæledyr
Ønsker du at tage dit kæledyr med på ferie, skal dette meddeles til Eliza was here, så vi kan undersøge om udenlandske kæledyr er velkomne på indkvarteringen. Der opkræves ekstra gebyr ved flytransport, som du skal afregne med flyselskabet. Kontakt flyselskabet for priser og forespørgsel på plads. Derudover skal du være i besiddelse af et dyrepas.

Linned
Sengelinned og håndklæder findes på indkvarteringen og er inklusiv i prisen, medmindre andet er angivet i pristabellen. Generelt skiftes der sengetøj en gang om ugen, og håndklæder tre gange ugentligt. Bemærk at køkkenhåndklæder, viskestykker og karklude i de fleste tilfælde ikke forefindes, så du skal medbringe dine egne eller købe på stedet.

TV
De fleste boliger har et fjernsyn, hvorfra de lokale kanaler kan modtages og måske enkelte internationale. Eliza was here kan ikke holdes ansvarlig for kvaliteten af modtagelse og de modtagne kanaler.

Forbehold
En ferie i udlandet betyder en anden kultur og vaner. Dette er et af de attraktive aspekter af ferien, men også noget man skal være opmærksom på. For eksempel er det muligt, at:
- I foråret og efteråret er begrænsede åbning for shopping, restauranter og underholdningsmuligheder.
- Varmt vand og elektricitet er endnu ikke på det niveau, som vi er vant til i Danmark.
- På en ferie vil du sommetider stifte bekendtskab med skadedyr, såsom kakerlakker eller myrer. Dette har ikke noget med dårlig hygiejne at gøre, men er ofte forbundet med klimatiske forhold.
- Ved en forholdsvis lav belægning i lavsæsonen kan måltider serveres som en menu i stedet for buffet.
- Ejerne på indkvarteringerne taler ikke altid flydende engelsk.

BILLEJE

Eliza was here arbejder på alle destinationer sammen med Sunny Cars. Sunny Cars' betingelser er at finde på vores serviceside om billeje på vores hjemmeside. Sunny Cars' betingelser er en del af aftalen. Hvis du accepterer Eliza was heres betingelser, giver du også samtykke til disse vilkår og betingelser for billeje. Når du lejer en bil, gælder der altid en minimumsalder. Denne minimumsalder er forskellig per destination. Ved nogle destinationer er det muligt, mod betaling, at forhøje minimumsalderen. Dette kan du også finde i betingelserne for billeje. Det er muligt at din forsikring i dette tilfælde skal udvides. Du skal minimum have været i besiddelse af dit kørekort i et år, for at kunne leje en bil.

Standardbilen der er inkluderet i pakken, og de mulige opgraderinger som du kan bestille til din flyrejse, finder du ved hver indkvartering under fanen 'Billeje'. En lejebil af den mindste kategori (Mini) er altid inkluderet i din flyrejse. De viste bilmodeller er vejledende for den kategori, hvor de falder under. Det betyder, at du ikke altid får den viste model, men en tilsvarende bil stillet til din rådighed. Så længe bilen har sikkerhedsseler til passagerantallet, er alle passagerne forsikret. Bemærk! Fra kategori Compact er fem sikkerhedsseler garanteret i bilen. Ekstraudstyr såsom baby- og børnesæder eller navigationssystemer skal betales på destinationen. Hovedføreren af bilen skal have et gyldigt kreditkort, i eget navn, til betaling af depositummet. Der skal bruges PIN-kode til kreditkortet.

Når du lejer en bil hos Eliza was here, er følgende altid inkluderet:
- Ubegrænset kilometertal

- Obligatorisk ansvarsforsikring på 7,5 mio.
- Skadesforsikring (CDW)
- Tyverisikring (TP)
- Tilbagebetaling af selvrisiko (i tilfælde af skade)
- Dækning af glas, dæk, undervogn og tagskader
- En ekstra chauffør
- 24/7 assistance på Sunny Cars' nødnummer

Skade
Hvis du ved et uheld forårsager en skade på bilen, udfyld da en skadesrapport og kontakt derefter den lokale biludlejningspartner. Telefonnummeret til den lokale udlejer står på de papirer, du modtog da du hentede bilen. I samråd med udlejningsfirmaet bestemmes det, om du kan fortsætte, eller om du skal have en ny lejebil. Det er også vigtigt at rapportere skaderne til Sunny Cars via deres nødnummer. Sunny Cars kan også rådgive dig i, hvad du bedst kan gøre.
Den lokale partner debiterer skadesbeløbet op til maksimalt det fulde betalte depositum. Partneren vurderer den nøjagtige skade og opkræver dig forskellen mellem den faktiske skade og depositummets beløb. Du vil blive refunderet hele skadesbeløbet, når du deklarerer skaden hos Sunny Cars. Når du er tilbage i Danmark, kan du let deklarere skaden ved at udfylde et skadesanmeldelsesskema på Sunny Cars' hjemmeside.

HITTEGODS

Eliza was here kan ikke holdes ansvarlig for tab af bagage, men hjælper gerne hvis nødvendigt. Hvis du har glemt noget vigtigt på indkvarteringen, kan du give os besked, så kontakter vi gerne ejeren.

VACCINATIONER

Du er selv ansvarlig for at tjekke med de relevante myndigheder om vaccinationer er nødvendige for din feriedestination. For aktuel information om vaccinationer og andre sundheds- og rejsedata, kan du for eksempel rådføre dig med Statens Serums Institut.

UTILFREDS ELLER KLAGER

Oplever du utilfredshed, eller har du klager, skal du gøre opmærksom på dette med det samme på stedet. Kan du ikke finde nogen, eller føler du ikke at din klage er løst tilfredsstillende, skal du kontakte os direkte fra din ferie. Telefonnummer og e-mailadresse er anført på dine rejsedokumenter.
Denne fremgangsmåde er absolut nødvendig, da klager, som ikke blev rapporteret på destinationen, ikke vil blive behandlet. Klagen skal efter hjemkomst indberettes skriftligt og kan sendes indtil senest én måned efter hjemkomsten med posten eller via e-mail.
Eliza was here behandler evt. reklamationer i henhold til Pakkerejse-Ankenævnets retningslinjer og efterlever altid dets kendelser.

TILLID

Rejsegarantifonden
Eliza was here er medlem af Rejsegarantifonden. Hvis du booker en pakkerejse, er du dækket af rejsegarantifonden i tilfælde af konkurs.
Rejsegarantifonden registreringsnummer: 2231
Se også: www.rejsegarantifonden.dk

Eliza was here, Rejseselskabet, forbeholder sig retten til at ændre disse vilkår og betingelser.
Dato for sidste ændring blev foretaget: 05/09/2022