

**Almindelige betingelser for køb af services hos Frontiers ApS og på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk)**

**Indhold**

1. Generelt .....	2
2. Aftaleindgåelse .....	2
3. Fortrydelsesret .....	4
4. Leveringstidspunkt- og sted .....	4
5. Priser, gebyrer og betaling .....	4
6. Aflysning og afbestilling af rejsen .....	5
7. Overdragelse .....	6
8. Ansvar og forsikringer .....	6
9. Forsinkelse og mangler .....	7
10. Force Majeure og ansvarsbegrænsning .....	7
11. Behandling af persondata og markedsføring .....	8
12. Alarmopkald .....	9
13. Reklamation og klageadgang .....	9

## 1. Generelt

- 1.1 Disse Almindelige betingelser gælder mellem Frontiers ApS ("FT" herefter) og en dansk forbruger ("Den rejsende") for FTs udbud af rejser og services ("Leverancen") i Danmark og ved bestilling og køb af services på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk). Informationer afgivet ved bestilling skal afgives på dansk. Disse Almindelige betingelser er kun gældende for forbrugere.
- 1.2 Leverancen er en række faciliteter som stilles til rådighed for Den rejsende til gennemførelse af internationale rejser- og ophold. Leverancen indeholder ikke fysiske elementer eller produkter. På [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk) kan Den rejsende læse om FTs services, herunder få oplysninger om indhold og pris på den enkelte leverance.
- 1.3 Aftale ("denne Aftale"/"Aftalen") mellem FT og Den rejsende består udover disse Almindelige betingelser også af en kvittering (ordrebekræftelse). I tilfælde af konflikt mellem kvitteringen og disse Almindelige betingelser, skal kvitteringen have forrang. Enhver fravigelse fra disse Almindelige betingelser skal være aftalt skriftligt i kvitteringen eller i øvrigt.

## 2. Aftaleindgåelse

- 2.1 Denne Aftale indgås efter Den rejsendes accept af tilbud skriftligt via e-mail, via fax eller på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk), og Aftalen anses for bindende, når FT registrerer Den rejsendes ordre hos FT. Såfremt udefra kommende tekniske årsager medfører, at FT ikke er i stand til at oprette bestillingen som ønsket, eller levere ekstra tjenester, kan FT annullere Aftalen med øjeblikkelig virkning ved at FT hurtigst muligt giver meddelelse herom til Den rejsende.
- 2.2 Det er en betingelse for indgåelse af aftalen, at Den rejsende meddeler FT en e-mail adresse til brug for korrespondance mv. mellem FT og Den rejsende samt Den rejsendes navn og adresse. Den rejsende skal meddele FT alle ændringer af Den rejsendes oplysninger, herunder betalingsoplysninger hvor relevant, med minimum 10 arbejdsdages skriftligt varsel. Til brug for FTs evaluering af Den rejsendes oplysninger, kan FT til enhver tid kræve oplyst Den rejsendes CPR-nummer samt foretage (eller indhente) en kreditvurdering af Den rejsende, herunder indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.
- 2.3 Såfremt Aftalen er indgået ved fjernsalg, anses Leverancen at være stillet til Den rejsendes rådighed når depositum er rettidigt indbetalt og med Den rejsendes indbetaling anses Den rejsende at være bekendt med Disse almindelige betingelser, indhold af tilbud, prislister og øvrige rejsedokumenter.
- 2.4 Bestilling af rejser på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk)

#### 2.4.1 Bestille tilbud

Når Den rejsende indhenter et tilbud på en rejse via [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk) sendes en bekræftelse på de ønsker Den rejsende gennem [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk) har beskrevet. FT udarbejder på Den rejsendes forespørgsel en detaljeret beskrivelse af indholdet og pris på den forespurgte rejse. Tilbuddet fremsendes til Den rejsende via e-mail uden beregning og forbindende.

#### 2.4.2 Accept af tilbud (ordre)

Når Den rejsende accepter et tilbud fremsendt af FT eller sender en ordre via [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk), er ordren et bindende tilbud om at købe de pågældende services i henhold til disse Almindelige betingelser.

#### 2.4.3 Kvittering

FT sender en elektronisk kvittering, som er en accept af Den rejsendes tilbud om køb. Kvitteringen indeholder ordrenummer, navn, adresse, betalingsmåde, specifikation af den bestilte service, den samlede pris, inklusiv eventuelle leveringsomkostninger samt en vedhæftet fil med disse Almindelige betingelser. FT opbevarer en digital kopi af alle kvitteringer, men det anbefales, at man selv printer kvitteringen ud, da den indeholder væsentlige oplysninger om Leverancen. Kvitteringen er samtidig hensigtsmæssig at have senere, hvis Den rejsende senere fortryder købet eller har indsigelser til Leverancen.

Når Den rejsende modtager kvitteringen/ordrebekræftelsen, skal Den rejsende gennemgå den og straks kontakte FT, hvis Den rejsende mener den indeholder fejl eller uoverensstemmelser. Det i kvitteringen anførte er gældende, medmindre Den rejsende skriftligt fremsætter indsigelser straks efter modtagelsen af kvitteringen, idet FT i de fleste tilfælde afgiver bestilling til leverandører umiddelbart efter ordremodtagelsen.

#### 2.4.4 Oplysningspligt

Den rejsende forpligtiger sig til at sikre at navn(e), adresse(r), e-mail adresse(r), telefonnumre er korrekt angivet og gyldige i kvittering/ordrebekræftelse, pas, visa mv.

Den rejsende er forpligtet til at orientere FT om omstændigheder, som vil kunne have afgørende betydning for gennemførelse af Leverancen. Eksempelvis allergiske reaktioner, handicap, graviditet, lægebehandling eller sygdom.

Den rejsende er forpligtet at oplyse FT om ændringer i forudsætningerne for gennemførelse af Leverancen.

2.5 Skriftlige tilbud er bindende i 30 dage efter FT's fremsendelse af tilbud. Dog med undtagelse for eventuelle, i perioden, udefra kommende prisreguleringer.

2.6 Den rejsende skal være myndig og fyldt 21 år for at indgå denne Aftale.

### 3. Fortrydelsesret

- 3.1 Den rejsende har ingen fortrydelsesret ved bestilling via e-mail eller på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk) iflg. forbrugeraftalelovens § 9 stk.2.

### 4. Leveringstidspunkt- og sted

- 4.1 De i kvitteringen/ordrebekræftelsen angivne steder og tider er at betegne som leveringssted og tid. Eksempelvis vil en Leverance hvor Den rejsende ankommer til Dar es Salaam kl. 21.00 være påbegyndt når Den rejsende passerer told og/eller visa- og paskontrollen i Tanzania.
- 4.2 Leverancen er afsluttet når Den rejsende forlader destinationen. Eksempelvis passerer paskontrollen ifm. hjemrejse fra destinationen.
- 4.3 Delleverance kan forekomme ifm. stopover på rejsen. I de tilfælde vil pkt. [4.1](#) og [4.2](#) være gældende for delleverancen.

### 5. Priser, gebyrer og betaling

- 5.1 De til enhver tid gældende priser for Leverancen i henhold til denne Aftale er offentliggjort på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk).
- 5.2 Prisstigninger og ændringer af disse Almindelige betingelser, træder i kraft ved offentliggørelse på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk). Gebyrstigninger eller indførelse af nye afgifter træder i kraft når de er offentliggjort på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk).
- 5.3 Da den enkelte leverance er specielt udviklet til Den rejsende vil priserne på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk) gælde for rene standard rejser og beregnet ud fra et bestemt sæt af forudsætninger. Tilbudsprisen vil oftest variere i forhold til de priser som er oplyst på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk) da Leverancen vil være baseret på Den rejsendes individuelle behov og ønsker. Den endelige pris vil være den pris som vil være oplyst i kvitteringen eller ordrebekræftelsen.
- 5.4 Der tages forbehold for tryk- og tastefejl og pludselige prisændringer. Priserne er angivet i danske kroner og er inkl. moms, men ekskl. eventuelle udgifter til forsendelse og porto.
- 5.5 Der tages forbehold for ændring af priserne hos samarbejdspartnere for så vidt at disse sker efter Den rejsendes afgivelse af ordre. Da prisen på rejsen er udregnet iht gældende priser, tariffer mv. forbeholder FT sig ret til inden for 20 dage før afrejse at foretage regulering af prisen på den tilbudte leverance, hvis disse ændringer kan henføres til ændringer i prisen på skatter, tariffer, afgifter, valutakurser, brændstof mv.
- 5.6 Betalingsbetingelser. Netto kontant.

- 5.7 Netbetaling foretages ved direkte overførsel fra Den rejsendes netbank til FT. Netbetalingen sættes i gang, når Den rejsende har modtaget bekræftelse af ordren.
- 5.8 Transaktionen er gennemført når den fremgår af kontoopførelsen.
- 5.9 Der kan ikke foretages betaling vha Net´s (PBS), kredit- eller betalingskort. Der gøres opmærksom på at pengeinstitutterne normalt beregner 1-2 dage til transaktionen.
- 5.10 Depositum. Med mindre andet er anført på ordrebekræftelsen (kvitteringen) betaler Den rejsende 50% af rejsens pris senest 3 hverdage efter bestilling eller accept af tilbud. Ved betaling af depositum accepterer Den rejsende endvidere gældende vilkår for rejsen.
- 5.11 For oversøiske destinationer betales den resterende del af rejsen senest 60 dage før afrejsedatoen.
- 5.12 Bestillinger eller ordre som er afgivet hvor rejsedagen er tidligere end 60 dage betales rejsens fulde pris inden 3 hverdage.
- 5.13 FT forbeholder sig ret til, uden forudgående varsel, at annullere ordren hvis depositum eller betaling ikke er foretaget rettidigt.

## 6. Aflysning og afbestilling af rejsen

- 6.1 FT er berettiget til og uden ansvar at aflyse Leverancen eller tilbyde en alternative leverance i de tilfælde hvor:
- Grupperejser, specialrejser eller andre rejser, hvortil et minimum deltagerantal kræves for gennemførsel, ikke opnås
  - Leverancens bestanddele ikke kan bekræftes af leverandøren(e)
  - Hændelser som FT eller dets samarbejdspartnere er uden indflydelse på eller uden mulighed for at kunne forudse (Force Majeure lignende omstændigheder)
  - Den rejsendes egne forhold
  - En officiel dansk myndighed fraråder rejse til destinationen.

Den rejsende har ikke krav på erstatning ud over refusion af det til FT eventuelt indbetalte eller en eventuel difference mellem Leverancen og det tilbudte alternativ.

- 6.2 Den rejsende er berettiget til at afbestille en Leverance i de tilfælde hvor en officielt dansk myndighed, i perioden fra bestilling og indtil 20 dage før afrejse, fremkommer med oplysning om at man fraråder rejser til det bestilte område, i den bestilte periode, grundet Force Majeure lignende omstændigheder. FT vil dog søge at tilbyde et alternativt rejsemål.

Den rejsende har ikke krav på erstatning ud over refusion af det til FT eventuelt indbetalte eller en eventuel difference mellem Leverancen og det tilbudte alternativ.

Foretager Den rejsende en afbestilling som følge af sygdom, hvortil der ikke er tegnet forsikring eller andre grunde gælder følgende betingelser for refusion:

- Afbestilling inden 90 dage før ankomst -fuld refusion af rejsens pris, men 30% tab af depositum
- Afbestilling inden 45 dage før ankomst, -halv refusion af rejsens pris
- Afbestilling mindre end 16 dage før ankomst -ingen refusion.

Den rejsende kan kun foretage afbestilling skriftligt og FT er berettiget til at opkræve administrationsgebyr på op til 3% af Leverancens pris dog minimum kr. 500,-

FT gør opmærksom på at enkelte resorts eller camps ikke refunderer depositum ifm. afbestilling, specielt ikke i højsæsoner. Detaljeret information herom vil fremgå af tilbud og kvittering.

6.3 Udebliver Den rejsende eller møder Den rejsende op på rejsedagen uden gyldig rejsehjemmel, pas, forsikringer eller vaccinationer og er som følge heraf, ude af stand til at tiltræde Leverancen, har Den rejsende ikke krav på refusion eller erstatning af Leverancen.

## **7. Overdragelse**

7.1 Leverancen er personligt for Den rejsende og dennes husstand og må ikke uden FT godkendelse overdrages eller gensælges til tredjemand. Det er en forudsætning, at eventuelle samarbejdspartnere tillader overdragelse. FT er berettiget til at opkræve administrationsgebyr ifm. en godkendt omregistrering af Leverancen til tredjemand.

7.2 Overdragelse af Leverancen skal ske senest 60 dage før afrejse.

7.3 FT er berettiget til at overdrage denne Aftale til et med FT koncernforbundet selskab eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand.

## **8. Ansvar og forsikringer**

8.1 Den rejsende skal til en hver tid følge FT anvisninger under rejsen og ophold mv. Den rejsende skal optræde således, at andre gæster eller rejsende ikke forulempes, generes eller forstyrres. I grove og gentagne tilfælde kan FT ophæve denne Aftale og bortvise Den rejsende. Den rejsende må i så tilfælde selv sørge for hjemtransport mv.

Skader som påføres Den rejsendes omgivelser, som følge af Den rejsendes handlinger, er underlagt de almindelige erstatningsregler for skader og FT uvedkommende.

8.2 Det er Den rejsendes ansvar at sikre, at gyldigt pas har mere end 6 måneders gyldighed efter hjemrejse og at der eksisterer eventuelt gyldigt visa til destinationen.

Omkostninger, som opstår som følge af manglende gyldighed mv., er FT uvedkommende og afholdes af Den rejsende.

- 8.3 Det er Den rejsendes ansvar at få foretaget de vaccinationer som er gældende for rejsemålet og, i visse områder etablering af korrekt malaria profylakse. Omkostninger opstået som følge af manglende vaccinationer mv. er FT uvedkommende og afholdes af Den rejsende. Den rejsende henvises til statens seruminstitut for oplysninger om korrekt vaccinering og malariabeskyttelse.
- 8.4 FT forbeholder sig ret til at kræve dokumentation for gyldigt pas, visa og eventuelle vaccinationer.
- 8.5 Flere resorts og camps kræver fuld forsikringsdækning til behandling af sygdom og eventuel hjemtransport som følge af sygdom eller tilskadekomst (rejseforsikring).
- 8.6 Da ikke alle rejseforsikringer dækker aktiviteter med forhøjet risikoniveau skal der tegnes tillægs eller special forsikringer, når Leverancen indeholder aktiviteter, som dykning (scuba), river rafting, bungy jump mv.
- 8.7 Den rejsende kan tegne afbestillingsforsikring, som sikrer, at det fulde beløb for Leverancen refunderes, hvis Den rejsende aflyser Leverancen som følge af dødsfald eller akut opstået sygdom.
- 8.8 Den rejsende har mulighed for at tegne alle forsikringstyper hos FT.

## **9. Forsinkelse og mangler**

- 9.1 FT er ikke ansvarlig for forsinkelser som følge af Den rejsendes ændring af rejserute eller som følge af forhold som FT eller dennes repræsentanter, ingen indflydelse har haft på, og Den rejsende kan ikke påregne kompensation som følge af forsinkelse. FT vil være behjælpelig med omorganisering af Leverancen hvor dette er muligt.
- 9.2 Konstaterer Den rejsende at Leverancen ikke lever op til det specificerede eller indeholder mangler, skal Den rejsende gøre FT eller dennes repræsentant opmærksom på forholdet straks manglen er konstateret.
- 9.3 FT har ret og pligt til at søge afhjælpning af manglen hurtigst muligt. Dog ikke i de tilfælde hvor en eventuel udbedring vil kunne påføre FT ekstra store omkostninger. Tilbyder FT at afhjælpe manglen kan Den rejsende ikke kræve afslag i prisen eller erstatning såfremt afhjælpningen sker inden for rimelig tid og uden ekstra omkostninger for Den rejsende.

## **10. Force Majeure og ansvarsbegrænsning**

- 10.1 FTs ansvar er begrænset i videst muligt omfang i henhold til gældende lovgivning og internationale konventioner, til personskade samt beskadigelse af bagage, som er

beregnet til privat brug eller forbrug. FT kan ikke gøres ansvarlig for mindre afvigelser i rejseplaner eller foretagne refusion for uudnyttede dele af Leverancen.

- 10.2 FT er ikke ansvarlig for indirekte tab eller følgetab. Indirekte tab eller følgetab kan f.eks. være tab af data eller arbejdstid.
- 10.3 FTs erstatningsansvar for fejl og mangler i forbindelse med en leverance er begrænset til prisen for Leverancen, som denne er angivet i kvitteringen.
- 10.4 FT er ikke ansvarlig for hændelser, skader eller forsinkelser mv i de tilfælde hvor Den rejsende afgiver fejlagtige oplysninger eller i de tilfælde hvor Den rejsende ikke har orienteret om omstændigheder der kan påvirke gennemførelse af Leverancen, eller tilstødende komplikationer som følge af manglende information da det i udgangspunktet antages at Den rejsende er selvhjulpent.
- 10.5 FT er ikke ansvarlig for manglende opfyldelse af Aftalen, som skyldes forhold, som FT ikke har indflydelse på (force majeure), herunder bl.a. krig, terrorhandlinger, leverandør-/transport-/produktionsproblemer, strejker, myndighedshandlinger, naturkatastrofer eller livsfarlige smitsomme sygdomme, forsinkelser hos postvæsenet og lign. FT har ret til en rimelig forlængelse af frister, hvis dette måtte ske.

## **11. Behandling af persondata og markedsføring**

- 11.1 FT vil som led i Aftalen foretage behandling af en række data om Den rejsende. Forhandlere vil endvidere have adgang til og foretage kortvarig behandling af visse data om Den rejsende alene som led i formidlingen af Aftalen. Sådanne data kan blandt andet bestå af:
  - 11.1.1 Persondata, hvorved forstås personoplysninger i persondatalovens forstand og er bl.a. fysiske personers navne, adresser mv, herunder tilsvarende oplysninger om enkeltmands ejede virksomheder samt f.eks. navn og stilling på ansatte i virksomheder eller offentlige myndigheder telefonnummer, e-mail adresse og betalingsoplysninger.
- 11.2 De oplysninger, som Den rejsende giver til FT i forbindelse med bestilling eller ordreafgivelse (navn, adresse, telefonnummer, e-mail adresse osv.) samt oplysninger, som Den rejsende i øvrigt måtte give til FT, behandles fortroligt og bruges til at ekspedere Den rejsendes bestilling, til statistisk brug samt til anden kontakt til Den rejsende. Endvidere behandles data til validering af de af Den rejsende afgivne oplysninger, herunder entydig identifikation af Den rejsende, og endelig indebærer lovgivningskrav til erhvervsdrivendes regnskaber, at FT skal opbevare visse af Den rejsendes personoplysninger i fem år. FT opbevarer alene Den rejsendes personoplysninger i det omfang, det er lovligt.
- 11.3 FT kan i forbindelse med sin behandling overlade data til databehandlere, som behandler data på vegne af og i henhold til instruktion fra FT.



- 11.4 Personoplysninger transmitteres fra Den rejsende til FT i ikke-krypteret form. Personoplysninger gemmes af FT i en database på en sikker server, hvortil der ikke er adgang fra internettet.
- 11.5 Ifølge persondataloven har Den rejsende mulighed for indsigt i og berigtigelse af de personoplysninger, der vedrører Den rejsende og kan ved at rette skriftlig henvendelse til FT få oplyst, hvilke oplysninger om Den rejsende, som FT besidder. FT bestræber sig på at sikre, at alle oplysninger er korrekte. Såfremt oplysninger måtte vise sig urigtige eller mangelfulde, vil FT berigtige oplysningerne snarest muligt og Den rejsende kan i øvrigt gøre indsigelse mod yderligere behandling af egne personoplysninger.
- 11.6 Betalingsoplysninger formidles til FT via en sikker og krypteret SSL forbindelse. Alle betalingstransaktioner sker bankerne i mellem og FT har dermed ikke adgang til Den rejsendes konto- eller betalingsoplysninger.
- 11.7 For at lette proceduren for Den rejsendes fremtidige adgang til [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk) kan FT anvende en såkaldt cookie. Det er en lille fil, som lagres på Den rejsendes PC. Den indebærer, at Den rejsende ikke igen behøver at indtaste stamoplysninger næste gang Den rejsende besøger FT hjemmeside. Cookies kan naturligvis altid slettes fra PC'en.
- 11.8 Når Den rejsende oplyser e-mailadresse i forbindelse med en bestilling mv på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk), kan FT anvende e-mailadressen til at kontakte Den rejsende vedrørende den aktuelle aftale. Endvidere kan FT benytte e-mailadressen til at markedsføre services (nyhedsbreve, tilbud mv) over for Den rejsende i det omfang, at Den rejsende har samtykket i at modtage sådant markedsføringsmateriale. Man kan altid fravælge at modtage markedsføringsmateriale enten via e-mail eller ved at benytte linket herom i det elektroniske markedsføringsmateriale, som er tilsendt.
- 11.9 FT videregiver ikke Den rejsendes oplysninger til tredjemand, heller ikke med henblik på markedsføring.

## 12. Alarmopkald

- 12.1 FT har oprettet nødtelefonnumre i Danmark og på de enkelte destinationer. Den rejsende får adgang til disse kontaktfaciliteter inden afrejse.
- 12.2 Ved alarmopkald har Den rejsende selv ansvaret for at give besked om Den rejsendes geografiske placering. For oversøiske destinationer anbefales, at man registrerer sig på den, for destinationen, nærmeste danske ambassade eller EU repræsentation, inden afrejse.

## 13. Reklamation og klageadgang

- 13.1 Klager, der udspringer af Aftalen, herunder om Leverancen og betaling, indsendes skriftligt til Frontiers ApS, Postboks 147, DK-2000 Frederiksberg, senest 30 dage efter

Den rejsendes hjemkomst. Reklamationer modtaget efter denne periode behandles ikke. FT bekræfter modtagelsen af reklamationen indenfor 14 dage. FT træffer normalt afgørelse i sådanne sager senest 2 måneder efter, at klagen er modtaget.

- 13.2 Reklamation over skader påført Den rejsendes bagage eventuelle forsinkelse eller bortkomst skal rettes direkte til Den rejsendes transportør, straks efter at skaden mv. er konstateret. FT er uden ansvar i denne forbindelse, men assisterer på foranledning, og uden ansvar for behandling eller udfald, med reklamationen over for transportøren.
- 13.3 Tvister kan endvidere af hver af parterne, efter gældende regler herom, indbringes for de almindelige danske domstole, som har ene kompetence til at afgøre tvister.

-----||-----  
Frontiers