

---

Betingelser for bestilling af rejser på  
VIAVANA.COM

---

## 1 Den juridiske person bag VIAVANA.com

---

- 1.1. VIAVANA.com er et handelsnavn som benyttes af den juridiske person VIAVANA A/S.
- 1.2. Oplysninger om VIAVANA A/S:  
VIAVANA A/S  
Grønningen 23, 1. sal.  
1270 København K  
CVR nr. 33 64 07 57
- 1.3. Kontaktoplysninger til VIAVANA.com:  
E-mail support: info@viavana.com  
Telefonnummer support: + 45 72 22 02 50  
Åbningstider telefonsupport: 10-17
- 1.4. Registreringsnummer i Rejsegarantifonden  
2365

## 2 Definitioner

---

- 2.1. Arrangøren skal betyde rejsearrangøren, som arrangerer Rejsen i fællesskab med VIAVANA.
- 2.2. Betingelserne skal betyde dette dokument.
- 2.3. Destinationen skal betyde det primære rejsemål for den bestilte pakkerejse.
- 2.4. Eventet skal betyde det af Arrangøren udbudte event, som udgør en del af den samlede Rejse.
- 2.5. Kunde skal betyde den eller de rejsedeltagere, som køber Rejsen.
- 2.6. Minimumsdeltagerantallet skal betyde det mindste antal af Kunder, der skal deltage på Rejsen for at denne gennemføres.
- 2.7. Portalen skal betyde den af VIAVANA udbudte onlineportal til formidling af Rejser arrangeret af Arrangøren og VIAVANA i fællesskab, som beskrevet i afsnit 4.
- 2.8. Rejsen skal betyde den rejse, der udbydes af Arrangøren via Portalen til Kunderne.
- 2.9. VIAVANA skal betyde VIAVANA A/S som kontraktspart gennem sit handelsnavn VIAVANA.com

## 3 Betingelsernes anvendelse

---

- 3.1. Betingelserne beskriver de vilkår, der gælder i enhver henseende for bestilling af Rejser på Portalen.

- 3.2. Gennemlæsning og accept af Betingelserne er en forudsætning for, at Kunden kan bestille en Rejse gennem Portalen.
- 3.3. Betingelserne kan til enhver tid ændres ensidigt af VIAVANA. Enhver ændring af Betingelserne vil dog kun gælde for fremtidige bestillinger af Rejser på Portalen, og omfatter således ikke allerede bestilte Rejser.
- 3.4. Hvis Kunden allerede er oprettet som bruger på Portalen, vil Kunden modtage en skriftlig underretning via e-mail om ændringer af Betingelserne for fremtidige Rejser, og Kunden er i den forbindelse forpligtet til at holde sig orienteret om ændringernes karakter.

## 4 Konceptet

---

- 4.1. VIAVANA udbyder Portalen, der er en online platform, hvor der er muligt at bestille Rejser, der er arrangeret af Arrangøren og VIAVANA i fællesskab. Rejserne omfatter en samlet tur, hvor følgende ting kan være inkluderet: En ekspert, der udbyder og er guide på Rejsen, flybilletter, lokal transport, indkvartering og særlige Events. Events kan eksempelvis være guidede ture, ekspertarrangementer, fodboldkampe, koncerter eller lignende.
- 4.2. Arrangøren kan deltage på Rejserne eller på Destinationen i forbindelse med henblik på afholdelse af Events, og vil i den forbindelse virke som nærmeste kontaktperson og rejseleder med mindre andet er angivet.
- 4.3. VIAVANA er omfattet af dansk og europæisk lovgivning om bestilling af pakkerejser, herunder eksempelvis pakkerejseloven og forbrugeraftaleloven, der finder anvendelse på de områder, hvor Betingelserne ikke regulerer et forhold eksplicit.

## 5 Bestilling af Rejser

---

- 5.1. VIAVANA vil i samarbejde med Arrangøren til enhver tid gøre alt for, at rejsen gennemføres.  
Rejsen er garanteret afrejse, så snart minimumsantallet af deltagere er nået. Dette skyldes Rejsernes unikke indhold, der stiller særlige krav til faciliteter og Arrangøren.
- 5.2. Bestilling af Rejser kan kun ske elektronisk ved brug af Portalen. Kunden kan, i det tidsrum supporttelefonen er åben, ringe til VIAVANAs support og få telefonisk hjælp, såfremt der måtte være tvivl om, hvordan Portalen anvendes, men bestilling kan kun i ekstraordinære tilfælde gennemføres telefonisk.
- 5.3. Bestillingen forudsætter Kundens opgivelse af fuldstændige og korrekte oplysninger, og enhver nødvendig ændring af bestillingen, som skyldes Kundens mangelfulde opgivelse af oplysninger sker for Kundens egen regning.

- 5.4. Efter bestillingen af Rejsen vil Kunden modtage en række rejsedokumenter, der skal anvendes som dokumentation under Rejsen. Ved modtagelsen af rejsedokumenterne er Kunden forpligtet til straks at gennemgå disse. Såfremt der måtte være fejl eller uoverensstemmelser, eller såfremt Kunden i øvrigt måtte være i tvivl om indholdet, skal Kunden rette henvendelse til VIAVANA hurtigst muligt for at få rettet fejlen. VIAVANA påtager sig ikke ansvar for fejl og mangler, såfremt disse var eller burde være blevet opdaget af Kunden ved modtagelsen af rejsedokumenterne.
- 5.5. Når Kunden bestiller en Rejse på Portalen, vil der fremgå specifikke oplysninger om pas, visum, vaccinationer og lignende, i det omfang de måtte være nødvendige for, at Rejsen kan gennemføres. Kunden er forpligtet til at orientere sig herom, og sørge for at disse krav er opfyldt. VIAVANA er ikke ansvarlig, såfremt Kunden nægtes afrejse på baggrund af manglende opfyldelse af sådanne krav.
- 5.6. VIAVANA er medlem af Rejsegarantifonden, hvor man er registreret under navnet Travvia A/S med registreringsnummer 2365, hvilket betyder, at Kunden i visse tilfælde er dækket, såfremt VIAVANA måtte gå konkurs. Kunden opfordres i øvrigt til at orientere sig på [www.rejsegarantifonden.dk](http://www.rejsegarantifonden.dk).

## 6 Priser og betalinger

---

- 6.1. Priser og Rejsernes specifikke indhold fremgår særskilt for de enkelte Rejser, der bliver udbudt på Portalen. Alle priser, som fremgår af Portalen, er inklusiv moms, gebyrer og afgifter i den udstrækning disse skal betales, men der kan i visse tilfælde være betalingsadministrationsgebyrer, kortgebyrer og lignende, der skal betales herudover. Dette vil fremgå ved selve betalingen.
- 6.2. Priserne for Rejserne vil løbende variere, idet blandt andet flypriser svinger afhængigt af udbud og efterspørgsel. Såfremt en konkret Rejse senere kan købes til en lavere pris berettiger dette ikke Kunden til en tilsvarende reduktion i prisen.
- 6.3. Betaling sker ved bestilling af Rejsen. Såfremt Rejsen ikke bliver til noget, f.eks. fordi Minimumsdeltagerantallet ikke er opfyldt, vil betalingen blive tilbagebetalt til Kunden inden for 10 hverdage fra den dag, hvor Rejsen annulleres.
- 6.4. Betalinger kan kun ske elektronisk, og kan ske med de betalingskort og andre betalingsløsninger, der tilbydes af DIBS via Portalen.
- 6.5. Kunden kan vælge at betale rejsen via ratebetaling. Priser, datoer og muligheder for ratebetaling fremgår under den enkelte Rejse.
- 6.6. VIAVANA tager til enhver tid forbehold for rettelser af priser på Portalen, i det omfang priserne fremstår som åbenlyst forkerte.

## 7 Ændringer i eller aflysning af Rejsen

---

- 7.1. VIAVANA vil i samarbejde med Arrangøren gøre alt for, at rejsen kan gennemføres. VIAVANA er dog til enhver tid berettiget til at foretage ændringer i, eller aflyse, Rejsen. Fx hvis rejsedesignereren bliver forhindret i at afholde rejsen pga. sygdom. Såfremt VIAVANA foretager ændringer, der forringer Rejsens økonomiske værdi, f.eks. hvis enkelte dele af Rejsen udgår, berettiger dette ikke Kunden til at annullere Rejsen, men Kunden er i stedet berettiget til at få refunderet et beløb, der svarer til den økonomiske forringelse. Såfremt VIAVANA aflyser en Rejse, tilbagebetales det betalte beløb i henhold til pakkerejseloven.
- 7.2. I tilfælde af ændringer i eller aflysning af Rejser, vil Kunden blive orienteret herom skriftligt via e-mail.
- 7.3. Såfremt Kunden selv ønsker at ændre Rejsen, kan dette kun ske under forudsætning af, at der er tale om særlige situationer, der nødvendiggør en ændring. Det skal i den forbindelse understreges, at Kunden som udgangspunkt ikke har mulighed for at ændre indkvartering eller lignende på Rejsen, med mindre dette klart fremgår under bestillingen, da en række Events på Destinationen forudsætter bestemt indkvartering. VIAVANA er berettiget til at opkræve et gebyr for ændringer i Rejsen, der modsvarer de omkostninger, ændringerne måtte medføre. Såfremt Kunden ønsker at foretage ændringer i bestillingen, som ikke kan ske via Portalen, skal dette ske ved henvendelse til VIAVANAs support. VIAVANA kan ikke garantere, at de ønskede ændringer kan gennemføres.
- 7.4. Det skal bemærkes, at når en Rejse er endeligt bekræftet, vil der som udgangspunkt være betydelige omkostninger ved at ændre på Kundens bestilling, herunder eksempelvis i form af betaling af gebyr til flyselskabet ved ændring af rejsedeltageren m.v.

## 8 Fortrydelsesret eller afbestilling

---

- 8.1. Der er ikke fortrydelsesret på bestilling af Rejser købt hos VIAVANA, jf. Forbrugeraftalelovens § 18 stk. 2. nr. 12., hvorfor Kunden ikke kan aflyse en Rejse med krav om tilbagebetaling af rejsebeløbet uden forudgående aftale med VIAVANA herom.
- 8.2. Indtil Minimumsdeltagerantallet er nået, vil Kunden kunne afbestille Rejsen mod betaling af de omkostninger, der skal afholdes af VIAVANA eller Arrangøren som følge af Kundens afbestilling. Dette gebyr vil som udgangspunkt ligge på 10 % af Rejsens pris.
- 8.3. Pakkerejselovens § 9 stk. 1. om afbestillingsret for Kunden er ikke gældende, jf. § 9 stk. 2., i det omfang, VIAVANAs afbestillingsret over for tredjemand er begrænset fra det tidspunkt, hvor Minimumsdeltagerantallet er nået.

- 8.4. Såfremt det alligevel måtte være muligt for VIAVANA at afbestille hele eller dele af Rejsen overfor tredjemand, kan Rejsen afbestilles af Kunden mod betaling af et passende vederlag til VIAVANA.
- 8.5. Kunden kan endvidere afbestille en pakkerejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder. Kunden har i så fald krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt til VIAVANA. Denne afbestillingsret kan dog ikke påberåbes, såfremt Kunden ved bestillingen af Rejsen kendte den pågældende begivenhed eller begivenheden var almindelig kendt.
- 8.6. Ethvert ønske om afbestilling af en Rejse skal ske ved henvendelse til VIAVANAs support, hvorefter VIAVANA vil oplyse Kunden om i hvilket omfang Rejsen kan afbestilles helt eller delvist.

## 9 Forsikringer & vaccinationer

---

- 9.1. VIAVANA opfordrer Kunden til at tegne behørig rejse -og afbestillingsforsikring samt øvrige forsikringer i det omfang de måtte være relevante, og Kunden opfordres i den forbindelse til at sikre sig, at disse forsikringer er dækkende for ethvert forhold, der ikke er omfattet af den offentlige sundhedssikring. VIAVANA er under ingen omstændigheder ansvarlig for Kundens manglende forsikringsdækning.
- 9.2. VIAVANA har et samarbejde med Gouda Forsikring, som tilbyder forsikringer i forbindelse med bestilling af Rejser gennem Portalen. Disse forsikringer kan tilkøbes gennem Portalen ved bestilling af en Rejse. Man kan læse nærmere om forsikringerne her: <https://www.gouda.dk/koeb-rejseforsikring2?owner=101&country=dk&agent=41219>.
- 9.3. VIAVANA opfordrer alle Rejsende til at orientere sig om anbefalede vaccinationer til destinationen. VIAVANA er under ingen omstændigheder ansvarlig for Kundens manglende vaccinationer.

## 10 Reklamation og klager

---

- 10.1. I tilfælde af mangler er Kundens rettigheder reguleret af beskyttelsespræceptiv lovgivning i pakkerejseloven.
- 10.2. Arrangøren er ansvarlig for, at Eventet leveres til Kunden i overensstemmelse med det i Rejsen beskrevne. Såfremt der er mangler eller tvister mellem Kunden og Arrangøren, kan der rettes mangelskrav mod Arrangøren i overensstemmelse med dansk lovgivning. Der henstilles til, at sådanne tvister - så vidt muligt - løses ved direkte dialog mellem Arrangøren og Kunden.

- 10.3. Såfremt der måtte være en mangel ved Rejsen, skal Kunden hurtigst muligt henvende sig til Arrangøren og samtidig gøre VIAVANA opmærksom herpå, sådan at en eventuel afhjælpning kan ske på stedet. Forsømmer Kunden at give VIAVANA mulighed for afhjælpning, bortfalder ethvert krav på efterfølgende godtgørelse for sådanne mangler.
- 10.4. Såfremt manglen skyldes flyselskabet, skal Kunden rette klage direkte til flyselskabet.
- 10.5. Kan manglen ikke afhjælpes på stedet i samarbejde med Arrangøren, skal Kunden skriftligt meddele VIAVANA om manglen senest 4 uger efter rejsens afslutning.
- 10.6. Såfremt der måtte opstå en tvist om levering af en Rejse, kan Kunden indsende sagen til Pakkerejseankenævnet, [www.pakkerejseankenævnet.dk](http://www.pakkerejseankenævnet.dk). Klagevejledning er tilgængelig på nævnets hjemmeside.

## 11 Persondata

---

- 11.1. For at Kunden kan købe en Rejse hos VIAVANA skal følgende oplysninger angives til VIAVANA:
  - Navn
  - Adresse
  - Postnummer og by
  - E-mail
  - Telefonnummer
  - Hvis flyselskabet kræver det, skal Kunden oplyse nummer på identifikationsdokumenter, f.eks. pasnummer ved flyrejser
  - Sygdom (jf. pkt. 11.2)
- 11.2. Såfremt Kunden lider af sygdomme eller andre tilstande, som har betydning for planlægningen af Rejsen, er Kunden forpligtet til at oplyse VIAVANA herom. Oplysninger om sygdomme vil blive behandlet under al fortrolighed.
- 11.3. Oplysninger om Kunden bliver kun videregivet til tredjeparter i det omfang, det er nødvendigt for at planlægge Rejsen og behandles i fuld fortrolighed. Enhver videregivelse af personlige informationer vil ske i overensstemmelse med de til enhver tid værende regler i persondataloven og anden relevant lovgivning.
- 11.4. Kunden kan til enhver tid se sine oplyste data ved at logge ind på sin private viavana-konto på [viavana.com](http://viavana.com)
- 11.5. Som registreret hos VIAVANA, har Kunden altid ret til at gøre indsigelse mod registreringen. Kunden har også ret til indsigt i hvilke oplysninger, der er registreret. Henvendelse i forbindelse hermed skal rettes til: [info@viavana.com](mailto:info@viavana.com)
- 11.6. Se mere om VIAVANAs persondatapolitik på [viavana.com](http://viavana.com)

Senest opdateret den 22. maj 2018

\*\*\*