

GENERELLA VILLKOR FÖR PAKETRESOR



Villkoren reglerar förhållandeavtalet mellan MyCruise ApS (omtalat som researrangören eller MyCruise) och den resande. Avtalet ingås och genomförs i överensstämmelse med Paketreselagen (Lag nr. 1666 av 26/12/2017 om paketresor och ihopsatta researrangemang). MyCruise ApS, CVR nr 31497272, är teknisk arrangör och registrerad hos Resegarantifonden som medlem nr. 2016.

1. INGÅENDE AV AVTAL

1.1 Ingående av avtal och bindning

Avtal om köp av paketresa har ingåtts när offertern accepterats av den resande och inbetalningen genomförs. Innan har den resande mottagit och läst de generella villkoren för resan. Det är en förutsättning, att de resetjänster som tillsammans kommer att utgöra en paketresa, blir köpta samtidigt.

Avtalet är bindande för båda parter, när hela eller delar av betalningen har mottagits till tiden.

Depositionen kan vara mer än 25 % beroende av vilka produkter som har beställts. Vid inbetalning bekräftar du att du är införstådd med och accepterat gällande villkor.

1.2 Resehandlingar

Efter att avtalet har ingåtts, skickas bekräftelse där betalningsfristen framgår. När slutbetalningen har mottagits, skickas biljetter m.m. således att de är mottagna senast 7 dagar innan avresa. Dokumenten skickas till den post- eller e-postadress, som uppgivits vid beställningen. Den resande har plikt att gå igenom de mottagna resehandlingarna och meddela MyCruise snarast om informationerna inte stämmer överens med det avtalade.

1.3 Språk

Resehandlingarna är huvudsakligen på svenska och/eller danska, men det kan förekomma delar som enbart är på engelska, däribland biljetter/e-tickets, rederiernas villkor, dag-till-dag program m.m. utflykter, transport, sight-seeings och liknande genomförs på engelska av lokalguide, med mindre annat framgår specifikt av dina resehandlingar.

2. PRIS OCH BETALNING

2.1 Pris

Resans samlade pris framgår av bekräftelsen och är ett så kallat "totalpris", vilket innebär att det omfattar alla obligatoriska skatter, avgifter och eventuella tillägg relaterat till de köpta tjänsterna, t.ex. dricksen ombord. På destinationerna kan det förekomma debitering av lokala avgifter, som inte är möjliga att debitera vid avtalets ingående, då dessa är relaterade direkt till lokala regler eller till konsumtion av extra tjänster utöver det som framgår av avtalet.

2.2 Betalning

Betalningsfristen för eventuell deposition kommer att framgå av bekräftelsen. Fristen för slutbetalningen är senast 90 dagar innan avresa, med mindre inget annat anges. Bryts avtalet, gällande hela eller delar av betalningen, har MyCruise rätt att annullera avtalet. I sådana tillfällen har MyCruise rätt till betalning av det belopp, som den resande skulle komma att förlora jfr. reglerna i avsnitt 6.2.

3. AVBESTÄLLNING- OCH RESEFÖRSÄKRING

3.1 Avbeställningsförsäkring

MyCruise informerar om möjligheten för, eller skyldigheten att, teckna en avbeställningsförsäkring som täcker den resandes utgifter ifall avtalet skulle uppsägas p.g.a. akut sjukdom eller uppstådd skada hos den resande själv eller en närstående familjemedlem. En avbeställningsförsäkring skall alltid tecknas vid beställningen av resan och täcker fram till avresedatumet. Skall du använda försäkringen, skall avbeställningen meddelas MyCruise skriftligen innan påbörjad resa. Det är en förutsättning, att det senast 1 vecka efter avbeställningen, skickas in ett läkarintyg som dokumentation. Skickas läkarintyget inte in, eller har avbeställningen skett p.g.a. andra orsaker, träder de normala avbeställningsreglerna i kraft. jfr. avsnitt 6.2 [Se försäkringsvillkor här](#)

3.2 Reseförsäkring

MyCruise informerar om möjligheten för, eller skyldigheten att, teckna en reseförsäkring. Utan reseförsäkring står den resande själv för utgifter under resan, i tillfälle av en olycka, sjukdom, sjukhusvistelse, hemtransport m.m. På kryssningsresor är det ofta ett krav från rederiet att du har en reseförsäkring. Har du en kronisk sjukdom eller annan känd lidelse, bör du ansöka om en [förhandsbedömning](#) hos försäkringsbolaget, för att vara garanterad täckning under resan. Se försäkringsvillkor [här](#).

3.3 Förmedling av försäkringsprodukter

MyCruise är förmedlare av försäkringsprodukter och mottar provision från försäkringsbolaget. Våra kontaktinformationer är följande: MyCruise A/S, Tirsbækvej 5. 1, 2720 Vanløse, Danmark. MyCruise står med i Finanstillsynens offentliga register över företag som uppfyller villkoren för registrering till att utföra accessorisk försäkringsförmedling. Önskar du att klaga över MyCruise som försäkringsförmedlare, skall din klagan rättas till skadeförsäkringsbolaget som säljer försäkringsprodukterna. MyCruise förmedlar försäkringar på vägnar av: Gouda Reseförsäkring, A.C Meyers Vænge 9, 2450 Köpenhamn SV. Företaget är omfattat av Garantifond för skadeförsäkringsbolag.

4. DEN RESANDES GENERELLA ANSVAR

4.1 Pass, visum och vaccinationer m.m.

Den resande skall innehava ett pass som är giltigt i minst 6 månader efter resans avslut, samt de nödvändiga dokument som krävs för att resan skall kunna genomföras, häribland visum och bevis för eventuellt obligatoriska vaccinationer- gäller även för eventuellt medresande barn. Ha alltid tomma sidor med plats till stämplor i ditt pass, då du kan bli avvisad om detta saknas. Var dessutom uppmärksam på att det finns länder som inte accepterar inresa, om du har israeliska stämplor eller viseringar i ditt pass. MyCruise informerar i förbindelse med ingåendet av avtalet, om eventuella visum- och vaccinationskrav, samt övriga dokument och förhållanden, som är nödvändiga för resans genomförande. Kontrollera alltid alla informationer på dina resehandlingar och fråga din resekonsulent om du skulle vara osäker om något. Alla informationer om pass- och visumkrav tar utgångspunkt i reglerna för danska medborgare. Har du inte danskt pass, eller har du dubbelt medborgarskap, skall du informera MyCruise om detta redan vid beställningen av resan. Detta för att kunna ge korrekt rådgivning, häribland kunna hänvisa till relevanta myndigheter. Se i denna förbindelse bl. [www.regeringen.se](#) och [www.fhi.se](#) Undvik er du att informera om detta, påtar sig MyCruise inget ansvar för de konsekvenser som eventuell avsaknad av visum, vaccinationer och liknande skulle komma att medföra.

4.2 Barn/unga under 18 år på resa utan föräldrar

Skall ditt barn som är under 18 år resa själv till utlandet, eller t.ex. med mor- eller farföräldrar, andra vuxna, skola eller liknande, skall du vara uppmärksam på att många länder kräver ett skriftligt samtyckesutlåtande från både föräldrar. Skulle dokumenten vara i oordning, kan barnet bli nekad in- eller utresa. Information om vad som krävs för dokumentation, fås vid förfrågan hos respektive lands konsulat eller ambassad. Vid speciellt extrema tillfällen, finns länder som t.ex. Sydafrika, som kräver att unga under 18 år, förutom samtycke från båda föräldrar, dessutom skall ta med egen födselsattest, samt dödsattest, om den ena föräldern eller båda föräldrar är avlidna. Samtyckesutlåtandet skall vara på engelska och som minimum innehålla: föremålet med resan och kopia av resplanen, namn och telefonnummer på den under resan ansvarige vuxna, underskrift från minst en förälder (helst båda). För mer information hänvisas till: [EU's officiella hemsida](#)

4.3 Personer med nedsatt rörlighet och/eller personer med behov för eventuell assistans.

MyCruise reseerbjudande tar i allmänhet utgångspunkt i att man är självberoende. D.v.s. att man är vanligt gående, kan komma obesvärat in/ut av transportmedel, bära sitt eget bagage, samt klara trappor. Innan köp av en resa, är det din plikt att informera om eventuella förhållanden som kan kräva speciell assistans eller hänsyn för att kunna genomföra resan. Det kan t.ex. vara sjukdomsförhållanden, graviditet, nedsatt syn, ett du är dåligt gående, sitter i rullstol, eller på annat vis har nedsatt rörlighet. Resande kan innan ingående av avtalet anmoda MyCruise om att uppge specifika informationer om resans särdrag i förhållande till den resandes behov. Det är en förutsättning för en sådan förfrågan, att den resande uppger alla nödvändiga och relevanta informationer om den enskilde individens behov.

4.3.1 Gravida

De flesta rederierna accepterar inte gravida efter vecka 23. Vid avbeställning på grund av graviditet, gäller vanliga avbeställningsregler. Avisas en passagerare på grund av graviditet efter vecka 23, innebär detta att hela resans pris går förlorat.

4.4 Namn på resehandlingar

Den resande är själv ansvarig för att de namn som framgår av resehandlingarna, är identiska med de fulla namn som står i den resandes pass. Dock finns inte Ä, Å, Ö i internationella reservationssystem och dessa vill därför framgå som AA, AE, OE. I tillfälle av oöverensstämmelse mellan resedokumentet och pass, skall den resande snarast meddela detta till MyCruise, som vill försöka rätta felet. Beror oöverensstämmelsen på den resande, vill eventuella utgifter förbundet med felet, betalas av den resande. Om ändringar inte är möjliga kan den resande inte hålla MyCruise ansvarig.

4.5 Speciellt vid resor till USA

Inresa till USA kräver förhandsgodkännande via ESTA (Electronic System for Travel Authorization). Detta gäller även om du endast mellanlandar med flyg eller lägger till i hamn med en kryssning som går via amerikanskt territorium. Du kan mot avgift ansöka om ESTA via [dena officiella hemsida](#). Ansökningen bör göras i god tid och senast 14 dagar innan avresa. Ta med en kopia av ESTA godkännandet på resan, då detta skall kunna visas upp vid emigrationskontrollen.

VIKTIGT: Har du besökt Syrien, Somalia, Irak, Iran, Libyen, Sudan eller

Yemen efter 1 mars 2011 krävs visum till USA. För närmare information om inreseregler hänvisas till den Amerikanska Ambassaden på tf. +46 08-783 53 00 Eller mail support-Sweden@ustraveldocs.com

4.6 Bilhyra

Vid bilhyra, skall internationellt kreditkort på den person som hyr bilen visas upp. Generellt accepteras inte debetkort (t.ex., Visa Electron, Mastercard och liknande). Var uppmärksam på att det reserveras en deposition på kreditkortet vid bilhyrans start, vilket betyder att kreditmaximum nerskrivs motsvarande. Depositionen frigges, minus eventuella tillköpstjänster när bilen har återlämnats.

4.7 Kom i tid

I de tillfällen där du inte kan komma fram i tid till den beställa resetjänsten, skall du kontakta den aktuella leverantören i fråga och informera om den försenade ankomsten. Om du inte lyckas komma överens om en tillfredställande lösning skall du kontakta MyCruise. Om kontakt inte har tagits med leverantören och/eller MyCruise, kommer reservationen att annulleras av leverantören och du kommer inte kunna använda tjänsten eller få återbetalning för denna. Är flygbiljetter en del av paketresan, skall dessa användas i korrekt ordning. Om inte detta sker, kommer flygbolaget att annullera de resterande flygsträckningarna. Du kan därför inte endast använda enkla sträckningar i en flygbiljett, t.ex. enbart hemresan.

4.8 Check-in tider

Check-in tider varierar beroende på flygsällskap, flygplats, rederi och hamn. Att check-in skall vara avslutad 2 timmar innan avresa, är "tumregeln" i Europa och är i de flesta tillfällena tillräckligt. Det är dock ingen garanti och du bör därför alltid kontrollera check-in tider och krav på flygbolagets och rederiets hemsida. Det är den resandes egna ansvar att komma i tid till check-in. Du bör därför ta höjd för trafikförhållanden och eventuella långa köer vid pass- och säkerhetskontroller - speciellt i högsäsong. Vid flyg kan du med fördel checka-in online hemifrån eller använda de automater som finns på många flygplatser. Vid kryssning är det ett krav att checka-in online, vilket framgår av dina resehandlingar.

4.9 Tider i resplan och biljetter

De angivna tiderna i resplanen är alltid lokaltider. Efter utställande av biljetter m.m. är det inte ovanligt att det förekommer ändringar, som är utanför MyCruise kontroll. Som resande har du plikt till att hålla dig uppdaterad om avgångstider och platser för de inkluderade transportmedlen. Sök information hos flygbolaget, rederi, hotell, lokal representant eller via internet och var alltid uppmärksam på sistaögonblicksändringar via skärmar på flygplatser och fartygshamnar. Terminal-, gate- och tidsändringar händer ofta och resplanen skall därför till en vis grad ses som vägledande. Angivna destinationer på en kryssningsresa är likaså vägledande och kan när som helst ändras och/eller annulleras, om rederiet anser det nödvändigt, t.ex. pga. väderförhållanden, vattenstånd i floder eller gästernas säkerhet. Sådana ändringar kan därför inte anses som fel eller brister och MyCruise kan därför inte hållas ansvarig för detta enligt Paketreselagen.

4.10 Bagage

Flygbolagen bestämmer, hur mycket bagage du får ta med. Om resa sker med olika flygbolag, så var uppmärksam på olika bagageregler. På en sträcka kan 23 kg vara tillåtet, medan det på en annan endast är 20 kg. I USA tas ofta en avgift ut vid resa från fastlandet till öar, om mer än 1 stycke bagage tas med. Det finns dessutom biljettyper där bagage överhuvudtaget inte är inkluderat, men skall tillköpas. Allt bagage måste följa de specifika måtten/ vikten och handbagage får inte innehålla vassa föremål. Väskor får endast medbringas i begränsad omfattning och skall kunna visas fram i en genomsiktig plastpåse i säkerhetskontrollen. Läs mer på www.cph.dk eller www.swedavia.se/arlanda

Skulle du förlora ditt bagage under en flygresa, skall du innan du lämnar bagage området, fylla i en så kallad PIR-rapport (Property Irregularity Report). Spara en kopia av rapporten som dokumentation. Lämnar du bagageområdet utan en PIR-rapport, har du inte möjlighet för att senare göra krav gällande gentemot flygbolaget, handling agent eller MyCruise. Du är själv ansvarig för att ditt bagage under hela resan. Har du en reseförsäkring, kan du kontakta ditt försäkringsbolag för eventuell ersättning för dina utgifter.

4.11 Ordningsregler

Som resande skall du följa de ordningsregler som gäller för alla paketresans underleverantörer, som t.ex. rederier, hotell, flygplatser, transportmedel osv. Du bör alltid uppföra dig, så att medresande inte känner sig störda eller genererade. I grova eller upprejade tillfällen, kan ett opassande uppförande leda till att du blir bortvisad från vidare deltagande i resan. I sådana tillfällen är du själv ansvarig för egen hemtransport och utgifter i förbindelse med detta. I tillfälle av bortvisande har du inte rätt till någon form för återbetalning av paketresans pris. MyCruise är inte ansvarig gentemot offentligt myndighetsutövande, häribland men inte begränsat till polisens ingripande överför den resande i förbindelse med opassande uppförande. Den resande är i sådana situationer själv ansvarig för de utgifter, som eventuellt skulle uppstå, liksom den resande inte kan göra krav gällande gentemot MyCruise och inte heller har rätt till återbetalning av paketresans pris.

4.12 Bristfällig efterlevnad

Uppfyller den resande inte kraven till pass, visum, övrigt påkrävande dokument, hälsokrav formaliteter, angivande av korrekta namn på resehandlingarna samt genomgång av dessa, reglerna om ankomst i tid, check-in och ordningsregler, kan den resande inte göra krav gällande, varken mot MyCruise eller underleverantörer till paketresan, för de följekonsekvenser, fel, gener eller förlust som den bristfälliga efterlevnaden av resenärens generella plikter medfört.

5. ÄNDRINGAR AV DET INGÅENDE AVTALET

5.1 Överföring av paketresan

Som utgångspunkt har du rätt till att överföra en resa till en annan person mot betalning av en avgift, samt eventuell extrakostnad som skulle uppstå som konsekvens av överförandet. Pga. underleverantörers restriktioner är det dock inte alltid möjligt att överföra resan till en annan person, därför kan det bli tal om en avbeställning, jfr. avsnitt 6.2 för därefter beställning av ny resa till ny person. Önskar du att överföra en resa skall du skriftligt kontakta MyCruise senast 7 dagar innan resans påbörjande. Överförandet kan endast ske om den person som resan överförs till, uppfyller de av researrangören, vid avtalets ingående, anförda villkor för genomförande av resan, härunder pass, visum och hälsokrav m.m.

5.2 Den resandes ändringar av paketresan

Vill du göra ändringar i din resa, skall du kontakta MyCruise snarast möjligt. Önskas ändringar som inte kan uppfyllas i det existerande avtalet, kommer ändringen- om önskan om att få ändrat paketresan kvarstår- anses som en avbeställning av paketresan, jfr. avsnitt 6.2, och en ny beställning.

5.3 Researrangörens ändringar av paketresan

5.3.1 Obetydliga ändringar

MyCruise har innan paketresans början, rätt till att göra obetydliga ändringar i paketresan utan den resandes samtycke. Den resande är skyldig att acceptera sådana ändringar, om MyCruise innan paketresans början och utan onödig försening tydligt informerat den resande om dessa ändringar.

5.3.2 Andra ändringar

Om MyCruise innan paketresans början antingen:

- gör betydande ändringar av paketresan,
- eller inte kan leverera bestämda tjänster, som den resande har anmodat och som researrangören har accepterat att leverera.

Eller höjer priset på resan med mer än 8 %

- har den resande följande rättigheter:
 - den resande kan häva avtalet och få återbetalat det belopp, som är inbetalat i förhållande till resan (har resan helt eller delvis betalats med presentkort, kommer motsvarande belopp att återbetalas som presentkort), eller om MyCruise erbjuder det, kan den resande delta i en ersättningsresa.

My Cruise är förpliktad att kontakta resenären och informera om betydande ändringar, samt vilken eventuell betydelse detta skulle komma att få för paketresans pris. MyCruise anger i sin förfrågan en rimlig tidsfrist för när resenären senast måste återkomma med sitt beslut och informerar dessutom om konsekvensen av vad att inte följa denna frist innebär, att den resande anses ha accepterat de ändringar omfattade av avsnitt 5.3.2

6. UPSÄGNING AV AVTALET

6.1 Ångerrätt

Vid köp av paketresor gäller ingen ångerrätt, jfr. konsumentavtalslagen § 18, stk. 2. Nr 1 samt §7 stk 2 nr. 5, som utesluter passagerartransporter från konsumentlagens användningsområde.

6.2. Avbeställning av pakkereisen

6.2.1 Normala avbetalningsvillkor

Du kan avbeställa en paketresa innan den har påbörjats, mot betalning av en avgift till MyCruise på 15% av det samlade priset för resan, samt mot en avgift till den/ de enskilda leverantörerna, t.ex. rederiet, i förhållande till deras villkor. Du kommer tillsammans med din bekräftelse alltid mottaga de specifika avbokningsvillkoren, som är gällande för just din resebeställning. Flygbiljetter, hotell och dryckespaket och övriga tilläggstjänster kan inte ändras eller återbetalas, med mindre annat har avtalats och framgår på din bekräftelse.

Är du osäker, så kontrollera din bekräftelse eller kontakta MyCruise för de gällande avbokningsvillkoren för din resa.

Önskar du att helt eller delvis att avboka resan, skall du snarast meddela detta skriftligt till MyCruise. Observera, att avbokningen först är gällande i det ögonblick som vi har mottagit avbokningen från dig.

6.2.2. Avbeställning i tillfälle av krigshandlingar m.m.

Du kan avbeställa en paketresa innan den har påbörjats utan att betala en avgift, om det på resedestinationen eller i dess omedelbara närhet inträffar oundvikliga och extraordinära omständigheter, som väsentligt berör leveransen av paketresan eller transporten av passagerare till destinationen.

För att kunna avbeställa utan avgift, skall de gällande omständigheterna vara baserade på en objektiv bedömning som gör det omöjligt att säkert kunna resa till destinationen t.ex. på bakgrund av vägledning eller yttrande från Utrikesdepartementet, hälsovårdsmyndigheter m.m.

Se: www.regeringen.se och www.fhi.se.

Du har i tillfälle av avgiftsfri beställning rätt till full återbetalning av resans pris men inte rätt till ytterligare kompensation från MyCruise. Är resan helt eller delvis betalad med presentkort, kommer motsvarande belopp återbetalas som presentkort. Observera, att den avgiftsfria avbeställningen inte gäller om du vid tidpunkten för avtalets ingående kände till eller borde känt till händelsen i fråga eller om händelsen i övrigt var allmänt känd. Kan du inte avbeställa avgiftsfritt i förhållande till ovanstående, gäller vanliga avbeställningsvillkor, jfr. avsnitt 6.2

För rundresor gäller, att den resande endast har rätt till att avbeställa den del av paketresan som föregår i avrådande område. Om denna del av paketresan utgör en betydande del, har du emellertid rätt till att helt avbeställa resan.

6.3 Annullering från Researrangören

6.3.1 Annullering pga. för få deltagare

Förutsatt att resans genomförande är betingat av ett minimum antal deltagare, kommer detta att framgå av förfrågningsunderlaget. Det kommer även att framgå, när dessa antal passagerare senast skall vara uppnått innan resans påbörjan. Om det nödvändiga antalet passagerare inte kan uppnås innan den angivna tidpunkten, kan MyCruise ansvarsfritt säga upp avtalet av paketresan. MyCruise meddelar den resande om uppsägandet av avtalet innan den i avtalet angivna tidsfristen, dock inte senare än:

- 20 dagar innan paketresans början, om resans varighet är mer än 6 dagar.
- 7 dagar innan paketresan början, om resans varighet är mellan 2-6 dagar eller 48 timmar innan paketresans början, om resans varighet är under 2 dagar.

6.3.2. Annullering pga. oundvikliga och extraordinära omständigheter MyCruise kan ansvarsfritt säga upp avtalet av en paketresa, om vi är förhindrade i att uppfylla avtalet på grund av oundvikliga och extraordinära omständigheter och informerar den resande om detta, utan onödig försening och innan paketresans början. Den resande får i ovanstående uppsägningssituationer, de till resan redan inbetalade belopp återbetalat och har inte krav på ytterligare ersättning. Är resan helt eller delvis betalad med presentkort, kommer motsvarade belopp återbetalas som presentkort.

7. BRISTER OCH KLAGOMÅL

Konstateras brister efter resans början – under tiden eller på resmålet- skall den resande snarast efter konstaterandet reklamera om bristen till MyCruise, dennes representant på resmålet, eller till den underleverantör som bristen gäller. Om MyCruise representant eller underleverantör inte kan eller vill avhjälpa, eller inte avhjälper på ett tillfredställande sätt, skall du snarast reklamera direkt till MyCruise.

Du bör säkra dig, att eventuella reklamationer blir noterade av MyCruise underleverantörer på plats- t.ex. med notering i en hotellbok eller annan skriftlig form. Du bör dessutom se till att få utlevererat ett kvitto på reklamationen.

Reklamerar du inte som beskrivet ovan, kommer det att ha konsekvenser för rätten till att efterföljande åberopa bristen och för erhållande av eventuell kompensation.

Observera, att du binder dig kontraktsmässigt med underskrift på ett dokument under din resa, t.ex. vid bilhyra, kommer detta vara gällande oavsett vilka informationer som tidigare skulle ha getts av MyCruise. I dessa tillfällen kan MyCruise inte vara behjälplig med eventuellt ersättningskrav. Kontrollera därför alltid vad du skriver under, eftersom du blir ansvarig.

8. BEGRÄNSNINGAR I RESEARRANGÖRENS ERSÄTTNINGANSVAR

Flygbolagen har det direkta ansvaret för transportens korrekta genomförande efter Warszawa- och Montreal- konventionerna, EU- Förordning 889/2002 och 261/2004 samt Lagen om civil luftfart. MyCruise begränsar sitt ansvar till de gällande beloppgränser som framgår av Warszawa- och Montreal- konventionerna (lufttransport), Aten-konventionen och EU-förordningen 392-2009 (transport till havs) och COTIF- konventionen och EU-förordningen 1371/2007 (järnvägstransporter). MyCruise ersättningsansvar kan därför inte överstiga det belopp, som gäller för de transportörer som har det direkta ansvaret för transporten. Den gällande SDR-kurs (XRD) finns på: www.riksbank.se

Begränsningarna på den maximala ersättningen efter Warszawa och-Montrealkonventionerna är satt till:

- Vid passagerares död eller skada: 113.100 SDR- om flygbolaget kan bevisa att det inte har handlat vårdslöst eller uppträtt felaktigt, eller om händelsen beror på en tredjepersons vårdslösa eller felaktiga uppträdande.
- Vid skador som beror på försening av persontransport: 4.694 SDR.
- Vid förstörelse, skador eller borttappat eller försening av bagage: 1.131 SDR.

Begränsningarna på den maximala ersättningen efter Aten-konventionen och EU-förordning 392/2009 är satt till:

- Vid passagerares död eller skada: 250.00 SDR till 400.000 SDR- beroende på skadans orsak samt transportörens bevisade skuld.

- Vid förstörelse, bortkommit eller skada av handbagage: 2.250 SDR
- Vid förstörelse, bortkommit eller skada av fordon, härbland bagage i eller på fordonet: 12.700 SDR- transportören är endast ansvarig för skada förorsakat på grund av fel från dennes sida.
- Vid förstörelse, bortkommit eller skada av annat bagage än handbagage och fordon: 3.375 SDR.

Så kallade "värdesaker" ersätts inte efter reglerna. Begränsningarna av den maximala ersättningen efter COTIF- konventionen och EU-förordning 1371/2007 är satt till:

- Vid passagerares död eller skada: 175.000 SDR
- Vid förlust av eller skada på föremål: 1.400 SDR
- Vid helt eller delvis förlust av ett fordon: 8.000 SDR
- Vid skada på föremål som efterlämnats i fordonet: 1.400 SDR-transportören är endast ansvarig för skada som orsakats efter fel från dennes sida.

Om ansvaret för transportören inte är begränsat i en annan EU-lag eller internationella konventioner, begränsar MyCruise sitt ansvar till tre gånger paketresans pris.

9. GÖRA ANSPRÅK EFTER RESANS SLUT

Har du köpt en flygbiljett (utan övriga tjänster) och skulle du ha haft en dålig upplevelse, ska du klaga direkt till flygbolaget. Därefter kan du gå vidare till Næveneshus om du inte är nöjd med flygbolagets avgörande.

Har du köpt en paketresa och vill göra anspråk om ersättning eller proportionellt avslag i pris- som konsekvens av brister, som har reklamrats korrekt och som inte har åtgärdats – skall du skriftligt och senast inom 3 månader, ställa ditt krav till MyCruise. I motsatt tillfälle förlorar du rätten till att göra anspråk.

10. KVITTNING VID UTBETALNING AV ERSÄTTNING OCH/ELLER KOMPENSATION

När du lämnar in en reklamation till MyCruise skall du informera om det också har sökts ersättning eller kompensation från t.ex. ett försäkringsbolag, flygbolag eller annan transportör på grundlag av EU-förordningar om passagerarrättigheter och ersättningsansvar vid passagerartransport och efter de internationella konventioner som också reglerar detta förhållande. Har du mottagit ersättning och/eller kompensation från ett försäkringsbolag eller transportören, har MyCruise rätt till att kvitta ersättning och/eller kompensation, efter lagen om paketresor och sammansatta researrangemang, i den ersättning och/eller kompensation, som den resande har mottagit från försäkringsbolaget eller transportören.

11. RÄTTSMYNDIGHET OCH LAGVAL

Kan enighet om ersättningskrav och/eller- belopp m.m. inte uppnås vid klagomål över paketresa till MyCruise, kan klagan föras vidare till Pakkerejse-Ankenævnet, Røjelskær 11, 3 sal, 2840 Holte, Danmark. Se www.pakkerejseankenævnet.dk. Klagomål till MyCruise skickas in via formuläret på: <https://www.mycruise.dk/complain>

Alla tvister och oöverensstämmelser som skulle komma att uppstå eller följa vid skapandet av ett givet avtal och/eller uppfyllelse och som inte kan lösas mellan parterna själva eller vid Pakkerejse-Ankenævnet, måste om parterna önskar att ta målet vidare, väckas inför de danska nationella domstolarna för slutgiltigt beslut, och kommer att vara underlagt dansk rätt, med mindre annat anges. 1215/2012 samt Rom- konventionen från 1980. Klagan kan dessutom ingivas online via den europeiske plattformen för tvist lösende på: <http://ec.europa.eu/consumers.odr>

12. GARANTI I RESEGARANTIFONDEN

MyCruise har i tillfälle av dennas konkurs ställt garanti för ersättning av den resandes betalningar hos: Rejsegarantifonden, Røjelskær 11, 3 sal, 2840 Holte, Danmark.

GENERELLA VILLKOR FÖR INDIVIDUELLA TJÄNSTER

Vid köp av en individuell tjänst, t.ex. en flygbiljett utan inkvartering, framträder MyCruise enbart som förmedlare av det/de gällande transportsällskapen och mottager endast betalning för köpta flygbiljetter på vägnar av flygbolaget. Flygbolaget är den resandes avtalspart och är ansvarig för transportavtalets korrekta genomförande. Flygbolagets villkor reglerar avtalsförhållandet och gällande villkor kan alltid hittas på flygbolagets hemsida. Då MyCruise endast förmedlar transporttjänsten, är byrån därför inte ansvarig för flygbolagets konkurs samt förseningar, annulleringar eller bristande uppfyllande av transportavtalet som ingåtts mellan den resande och flygbolaget.