

Handelsbetingelser

For Webshop

pr. 1. juni 2017

Generelle oplysninger

Memory Tours etableredes som rejsebureau i 2011. I begyndelsen lavede vi kun rejser til udlandet, men i 2013 udvidede vi med organisering af cykelrejser i Danmark og er i dag både rejsebureau og turoperatør. I forbindelse med at selv har manglet gode informationsmaterialer har vi udvidet vore aktiviteter med forlagsvirksomhed, og i 2017 omdannet virksomheden til et anpartsselskab.

Vi kan kontaktes her:

Memory Tours Group Aps.

Bolbrovej 20, DK-2770 Kastrup

Tlf: 3252 8981

Email: info@memorytours.dk

CVR nr.: 38589792

Priser

Memory Tours Group Aps, herefter kaldet Memory Tours, tager forbehold for eventuelle fejl i vores angivne priser. Endvidere forbeholder vi os ret til at ændre i priserne uden forudgående samtykke. Der tages forbehold for udsolgte varer.

Forbeholdet er gældende for alle websites under Memory Tours Group Aps. som f.eks. www.memorytours.dk, www.cyclingcopenhagen.com, www.cyclingcopenhagen.dk, www.cyclingdenmark.dk, www.radreisen.dk, men ikke begrænset til nævnte sites.

Betaling

Memory Tours modtager betaling med VISA-Dankort, VISA, VISA Electron, Mastercard. Betalingen vil først blive trukket på din konto, når varen afsendes. Alle beløb er i DKK/ Danske kroner og inklusiv enten almindelig moms eller særlig marginmoms for rejsebureauer. Den anvendte momstype afhænger af det enkelte produkts varekategori.

Der tages forbehold for prisfejl og udsolgte/udgåede varer.

Levering

Levering af fysiske varer:

Hvis ordren indeholder fysiske varer tilstræber **Memory Tours** at afsende ordre indgået inden kl. 14.00 indenfor 2 hverdage, når varen er på lager. Varer, som ikke er på lager, sendes hurtigst muligt indenfor 3-5 hverdage.

Levering af rejser:

Hvis ordren indeholder et rejseprodukt, vil ordren blive behandlet og bekræftet manuelt normalvis indenfor 2 hverdage, men i visse situationer kan det tage op til en uge at bekræfte f.eks. en cykelferie. Ordrebekræftelse og faktura fremsendes separat.

Reklamationsret

Reklamation ifm. fysiske varer:

For leverance af fysiske varer gives 2 års reklamationsret i henhold til købeloven.

Vores reklamationsret gælder for fejl i materiale og/eller fabrikation. Du kan få varen repareret, ombytet, pengene retur eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Reklamationen gælder ikke fejl eller skader begået ved forkert håndtering af produktet/ydelsen.

Du skal reklamere i "rimelig tid", dvs. indenfor max. 14 dage efter du har opdaget manglen/fejlen. Memory Tours vil dække returneringsomkostninger i et rimeligt omfang.

Ved evt. returnering, reklamationer og benyttelse af fortrydelsesretten bedes du inden returnering kontakte Memory Tours på telefon eller email som ovenfor angivet, hvorefter du vil få yderligere oplysninger til brug for returnering.

Der modtages *ikke* forsendelser pr. efterkrav.

Reklamation ifm. Rejser:

I forbindelse med rejseprodukter gælder særlige forhold i forbindelse med reklamation, afbestilling og fortrydelse, og vi henviser til vores almindelige Rejsebetingelser, som du finder som bilag til dette dokument eller på hjemmesiden under overskriften "INFO".

Refusion

Hvis der er tale om refusion, bedes du medsende bankoplysninger i form af bankens navn, reg. nr. og konto nr., så det aftalte beløb kan overføres. Disse oplysninger kan uden risiko oplyses pr. mail eller anden elektronisk form, da det ikke er følsomme oplysninger og kun vil blive anvendt til vores opfyldelse af refusionen.

Fortrydelsesret

Fortrydelsesret ifm. fysiske varer:

Der gives 14 dages fuld returret på varer af fysisk art købt i vores webshop.

Perioden regnes fra den dag:

- Hvor du modtager varen.
- Får den sidste vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, bestilt i een ordre, men leveres enkeltvis eller i flere omange.
- Får det sidste parti, eller sidste del i fysisk besiddelse, når det drejer sig om aftale af levering af varer der består af flere partier/dele.
- Den første vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode.

Returneringsomkostninger skal du selv erholde.

Inden 14 dage regnet fra modtagelsestidspunktet skal du give meddelelse om, at du ønsker at fortryde dit køb. Meddelelsen skal gives pr. mail til info@memorytours.dk.

I meddelelsen skal du gøre os tydeligt opmærksom på, at du ønsker at udnytte din fortrydelsesret. Du kan ikke fortryde ved blot at nægte modtagelse af varen, uden samtidig at give tydelig meddelelse herom.

Fortrydelsesret ifm. rejser:

Den ovenfor nævnte fortrydelsesret gælder kun for fysiske varer, og rejseprodukter er derfor ikke omfattet af fortrydelsesretten.

Varer undtaget fra fortrydelsesretten

Følgende varetyper indgår ikke i fortrydelsesretten:

- Varer der er specielt fremstillet til dig - såkaldt bestillingskøb eller har fået et tydeligt personligt præg.
- **Pakkerejser, der er dækket af lov om pakkerejser**
- Varer og ydelser i forbindelse med fritids- og kulturtilbud. Det kan fx være logi, forplejning, billeje og anden transport og billetter til kulturtilbud, når der er aftalt en dag eller en periode
- Levering af mad, drikke og andet til husholdningens løbende forbrug
- Køb og leje af fast ejendom

- Timeshare og lignende ferieprodukter
- Opførelse af bygninger
- Spil med pengeindsats
- Aviser og tidsskrifter – dog har du fortrydelsesret, når du tegner et abonnement
- Varer, der grundet sin art bliver uløseligt blandet sammen med andre ved levering
- Varer hvor plomberingen er brudt.
- Udførte ikke-finansielle tjenesteydelser, hvis levering af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.
- Levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse heraf, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.
- Aftaler indgået på offentlig auktion.
- Varer der forringes eller forældes hurtigt.
- Forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret og hvor forseglingen er brudt efter leveringen.

Returnering

Returnering af fysiske varer:

Du skal sende din ordre retur uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at du har gjort brug af din fortrydelsesret. Du skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med returnering. Ved returnering er du ansvarlig for, at varen er pakket ordentligt ind.

Du skal vedlægge en kopi af ordrebekræftelsen.

Du bærer risikoen for varen fra tidspunktet for varens levering og til vi har modtaget den retur. Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav.

Varens stand ved returnering

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, hvorpå den fungerer. Du kan med andre ord prøve varen, som hvis du prøvede den i en fysisk butik.

Hvis varen er prøvet udover, det ovenfor beskrevet, betragtes den som brugt. Hvilket betyder, at du ved fortydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi på modtagelsestidspunktet - af returneringen.

For at modtage hele købsbeløbet retur må du altså afprøve varen uden egentlig at tage den i brug.

Tilbagebetaling

Fortryder du dit køb af et fysisk produkt, får du naturligvis det beløb, som du har indbetalt til os, retur.

I tilfælde af en værdiforringelse, som du hæfter for, fratrækkes denne købsbeløbet.

Ved anvendelse af fortrydelsesretten, refunderes alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger (undtaget ekstra omkostninger som følge af dit valg af en anden leveringsform end den billigste form for standard levering, som vi tilbyder), uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at gøre brug af fortrydelsesretten.

Tilbagebetaling gennemføres med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, med mindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet.

Tilbagebetaling gennemføres med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, med mindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Vi kan tilbageholde beløbsrefunderingen, indtil vi har modtaget varen retur, med mindre du inden da har fremlagt dokumentation for at have returneret den.

Forbehold

Memory Tours' hjemmeside er en del af aftalegrundlaget mellem køber og sælger.

Der tages forbehold for eventuelle trykfejl og udeladelser i trykt og/eller elektronisk materiale som f.eks. men ikke begrænset til brochurer, løblader, internet-sider og lign.

Almindelige rejsebetingelser

Memory Tours' Rejsebetingelser, som er gældende for alle rejseprodukter, findes vedhæftet dette dokument som bilag.

Rejsebetingelser

og generelle vilkår

pr. 1.6.2017

Bestilling af rejser

Alle vore rejser bestilles ved at bestille rejsen online via vores hjemmeside eller ved at kontakte os via e-mail, brev, pr. telefon eller personligt med oplysning om navn og kontaktinformation på de rejsende, rejsetidspunkt og destination m.m. Fra den rejsendes side er bestillingen bindende ved ordrefælgelse uanset, om det sker skriftligt eller mundtligt.

For Memory Tours Group Aps, herefter kaldet Memory Tours, er bestillingen bindende ved bekræftelse af ordren. Memory Tours fremsender ordrebekræftelse/faktura med angivelse af rejsemål, rejsetidspunkt, rejsedeltagere, pris og betalingstidspunkt.

Betaling og depositum

Ved ordrebekræftelse af rejsen betales et depositum på minimum 15% og maksimalt 40% af rejsens pris, dog mindst 1.500,- kr. pr. rejsende for hotelbaserede rejser.

For cykelrydstogter betales et depositum på minimum 35% og maksimalt 60% af rejsens pris, dog mindst 3.000,- kr. pr. rejsende.

For specialarrangementer kan gælde særlige regler ifølge nærmere aftale.

Depositum forfalder til betaling 5 dage efter modtagelse af ordrebekræftelse/faktura. Indbetaling af depositum betragtes som den rejsendes bekræftelse af bindende tilmelding og accept af generelle vilkår og betingelser for rejser leveret af Memory Tours.

Rejsens restbeløb forfalder uopfordret til betaling 50 dage før afrejse. Er der mindre end 50 dage til rejsens startdato, forfalder hele rejsens pris til betaling senest 5 dage efter modtagelse af faktura.

Betaling af rejsen kan ske med kreditkort via vores hjemmeside eller ved indbetaling til vor bankkonto. Nærmere detaljer fremgår af din ordrebekræftelse/ faktura.

Ved bestilling via hjemmesiden vil du blive bedt om at oplyse kreditkortinformation. Til orientering gør vi opmærksom på, at der ikke bliver trukket noget beløb på kortet, før du har modtaget vores endelige bekræftelse af din rejse.

Rejsens pris

Rejsens pris er inklusiv alle i vort i program eller jf. selvstændige aftaler nævnte ydelser og alle såvel danske som lokale obligatoriske skatter, moms og afgifter m.v. samt bidrag til Rejsegarantifonden.

Vort koncept inkluderer overnatninger på hoteller og i skibskahytter, og her vil rejsens pris altid være baseret på indkvartering i dobbeltværelse eller kahyt til 2 personer.

Den gældende pris for din rejse, er den pris, som var aktuel på den dag, hvor din bestilling blev foretaget. Prisoplysninger på hjemmesiderne www.memorytours.dk, www.cyclingcopenhagen.com og www.cyclingdenmark.dk er bindende for Memory Tours, medmindre evt. ændringer er meddelt kunden ved bestilling af rejsen og skriftligt bekræftet over for denne.

Kunders særlige ønsker

Memory Tours ønsker at levere rejseoplevelser, som giver Jer skønne ferieminder. Vi ønsker at gøre det på en fair måde og vil gå langt for at opfylde Jeres ønsker, også de specielle. Vi gør imidlertid opmærksom på, at evt. særlige ønsker skal fremgå klart af din ordrebekræftelse for at have gyldighed.

Hvis du mener, at vi har aftalt noget, som du ikke kan se af ordrebekræftelsen, så kontakt os venligst omgående, da vi ellers ikke vil have mulighed for ændre arrangementet, og derfor heller ikke senere vil kunne betragte manglende opfyldelse som reklamationsgrund.

Rejsedokumenter

Afrejseinformation, billetter, vouchers og andre rejsedokumenter fremsendes omkring 3 uger før afrejse, dog først efter modtagelse af den samlede betaling for rejsen.

Afbestilling /Ændring af rejsen fra den rejsendes side

Vi skelner mellem mindre ændringer i udformning af rejsen og egentlig afbestilling af rejsen.

Mindre ændringer som f.eks. annullering og/eller ændring af ekstra overnatninger, halvpension, cykelleje, transfers og lign. foretages mod gebyr på kr. 250,- pr. booking for ændringer i eksisterende bestilling, og under forudsætning af ledig kapacitet.

Ændringer af rejsemål og dato for ud- eller hjemrejse betragtes som afbestilling og en ny bestilling, hvor de almindelige regler for afbestilling er gældende.

Afbestillingsfrister og - gebyrer for annullering af **hotelbaserede rejser**:

- Ved afbestilling tidligere end 50 dage før afrejse fortabes det indbetalte depositum.
- Afbestilles rejsen 50-35 dage før afrejsen, er 40% af rejsens pris tabt.
- Ved afbestilling 35-20 dage før afrejse udgør afbestillingsgebyret 50% af rejsens pris.
- Ved afbestilling mellem 20-7 dage før afrejsen udgør afbestillingsgebyret 85% af rejsens pris.
- Ved afbestilling 7 dage eller mindre før afrejse fortabes den samlede pris for rejsen.

Afbestillingsfrister og - gebyrer for annullering af **cykelrydstogter**:

- Ved afbestilling fra bestillingstidspunkt og indtil 95 dage før afrejse fortabes det indbetalte depositum.
- Afbestilles rejsen 94-50 dage før afrejse, er 40% af rejsens samlede pris tabt.
- Ved afbestilling 40-30 dage før afrejse udgør afbestillingsgebyret 65% af rejsens pris.
- Ved afbestilling mellem 29-7 dage før afrejsen udgør afbestillingsgebyret 85% af rejsens pris.
- Ved afbestilling 7 dage eller mindre før afrejse fortabes den samlede pris for rejsen.

Afbestillingsgebyr vil altid min. svare til depositum.

Alle afbestillinger skal foreligge skriftligt til os for at være gyldige.

Afbestillingsregler er gældende for samtlige rejsedeltagere, der er opført på ordrebekræftelsen.

Rejseforsikring

Memory Tours sælger ikke rejseforsikringer på nuværende tidspunkt. Vi forventer, at vore kunder sikkert allerede har f.eks. en årsrejseforsikring eller anden rejseforsikring, hvis man ønsker dækning ud over det gule eller blå sygesikringskort.

I Europa er danske statsborgere til dels dækket af det offentlige gule eller blå sygesikringskort. Du bør dog være opmærksom på at disse sygesikringskort bl.a. ikke dækker hjemtransport, tilkaldelse hjemmefra, sygeledsagelse, mistet bagage, kompensation for tabt feriemulighed og afbestillingsforsikring på grund af sygdom, og at det derfor oftest vil være en fordel at have en supplerende rejseforsikring.

Den rejsendes ansvar/pligt

Som rejsekunde er du forpligtet til:

- at sørge for personlige rejseforanstaltninger som f.eks. gyldigt pas og evt. visum
- at møde rettidigt ved ankomst og afrejse og i øvrigt rette sig efter ordensbestemmelser, som gælder for hoteller, transportmidler, etc.
- at kontrollere, at de modtagne rejsedokumenter er i overensstemmelse med det bestilte og straks informere os, hvis du mener, der er sket fejl.

Udeblivelse, afbrydelse af rejsen, uudnyttelse ydelser

Hvis den rejsende af en eller anden grund ikke påbegynder en rejseydelse, uden at have meddelt afbestilling af rejsen skriftligt til os, eller afbryder en påbegyndt rejse fortabes retten til evt. delvis refusion, og der vil ikke ske tilbagebetaling for ubrugte ydelser som f.eks. hotelovernatninger, bagagetransport, cykelleje, transfers eller andre ydelser, forudsat at udeblivelsen ikke skyldes manglende information fra Memory Tours.

Eventuelle omkostninger til transport, hotel eller andet i forbindelse med en afbrydelse bæres af den rejsende selv. Tilsvarende gælder, hvis en rejsendes adfærd medfører bortvisning på grund af gentagne grove tilsidesættelser af hotellers, transportørers, udlejers m.v. (ordens)regler.

Rejsegarantifonden

Memory Tours er optaget i Rejsegarantifonden og registreret som medlem nr. 2333 på basis af, at vi bl.a. arrangerer og sælger pakkerejser, som er dækket af Rejsegarantifondens generelle dækningsomfang. Vi skal dog gøre opmærksom på, at Rejsegarantifondens dækning kun omfatter pakkerejser.

Er din bestilling en pakkerejse?

Memory Tours arrangerer og sælger forskellige typer af rejser, hvoraf de fleste kan karakteriseres som pakkerejser.

En pakkerejse er defineret ved at være en rejseydelse, som har en varighed på mere end 24 timer og består af en kombination af mindst 2 rejseelementer, som indgår i en samlet ydelse. Kombinationen af rejseelementer kan være:

- Overnatning
- Transport
- Andre rejse- eller turismæssige ydelser som ikke er direkte knyttet til transport eller indkvartering, men som udgør en væsentlig del af pakkerejsen.

De såkaldte 'Andre rejse- eller turismæssige ydelser' kan f.eks. være cykelleje, detaljerede rutebeskrivelser, entrébilletter til attraktioner og seværdigheder, halvpension og lignende.

Hvis en rejse ikke er sammensat af mindst to rejseydelser er det således ikke en pakkerejse.

Reklamation

Vi ønsker at levere rejseoplevelser af meget høj kvalitet og samarbejder udelukkende med operatører, som deler dette ønske og som har stor erfaring med at arrangere det komplekse puslespil, som en cykelferie er, når alt går op i en højere enhed. Og vi bestræber os på altid som minimum at levere den ydelse, som vi har lovet Jer.

De fleste problemer/fejl løses bedst for alle parter på stedet. I hele jeres opholds varighed vil I have adgang til en service-hotline, som bør være første reklamationssted. Kontakt vor lokale samarbejdspartner, således at problemet kan løses straks med færrest muligt ulemper for Jer.

Hvis der herefter stadig er en situation, som I ønsker at reklamere over, så send os skriftlig reklamation hurtigst muligt og senest indenfor 14 dage.

Hvis I ikke har reklameret på stedet, og evt. har bevis herfor, er det normalt ensbetydende med fortabelse af ret til erstatning på et senere tidspunkt.

Ankenævn

Skulle der opstå en situation, hvor du ikke kan nå til enighed med Memory Tours og/eller en evt. lokal arrangør, som Memory Tours har formidlet rejsen for, om et erstatningskrav, kan du som kunde indbringe klagen for rejsebranchens ankenævn:

Ankenævnet for pakkerejser
c/o Rejsegarantifonden
Røjelskær 11, 3. sal
2840 Holte

Tlf.: 45 46 11 00

Forbehold

Memory Tours' hjemmeside er en del af aftalegrundlaget mellem køber og sælger.

Der tages forbehold for eventuelle trykfejl og udeladelser i trykt og/eller elektronisk materiale som f.eks. men ikke begrænset til brochurer, løbsblade, internet-sider og lign.