

Vilkår og betingelser for bestilling af lejeboliger med bytteværdi eller RCI Points

Ikrafttrædelsesdato: 08-07-24

- 1.1. Disse vilkår og betingelser samt vores cookie- og fortrolighedspolitik og alle andre skriftlige oplysninger, vi har gjort dig opmærksom på, før vi bekræftede din bestilling ("**Bestillingsbetingelser**"), danner grundlag for din aftale om at leje indkvartering på et feriested ("**Feriested**") via **RCI Europe** eller, hvor det er relevant, dets associerede eller tilknyttede virksomheder, medarbejdere eller partnere, eller ethvert selskab eller selskaber inden for Travel + Leisure Co. koncernen af virksomheder ("**RCI**", "**vi**", "**os**" eller "**vores**"). I disse vilkår og betingelser omfatter henvisninger til "dig" og "dit", "din" eller "dine" den først nævnte person på bestillingen og alle personer, på hvis vegne en bestilling er foretaget, samt eventuelle andre personer, der tilføjes eller overføres en bestilling til.
- 1.2. RCI arrangerer bestilling af ferieboliger som agent ("**agent**") for tredjepartsleverandører af hoteller, feriesteder og andre indkvarteringssteder ("**udbyder(e)**"). Vilkår og betingelser for en sådan udbyder er gældende for dig. Gennemgå disse bestillingsbetingelser grundigt samt alle vilkår, betingelser, politikker og procedurer, der leveres af feriestedets udbyder, herunder eventuelle vilkår, der fremgår af en gældende bekræftelses- eller anden e-mail.
- 1.3. Da vi altid fungerer som agenter, når vi tager imod din bestilling, er vi **ikke ansvarlige** for nogen kontrakt, du indgår i forbindelse med dit ophold omkring handlinger, brud eller misligholdelse fra nogen udbyder eller nogen anden person i forbindelse med din(e) bestilling(er).
- 1.4. Disse bestillingsbetingelser angiver vores respektive rettigheder og forpligtelser. **Bemærk, at disse bestillingsbetingelser kun omhandler leje af feriebolig og ikke byttransaktioner eller dit RCI-medlemskab.**
- 1.5. Du skal være RCI-medlem for at kunne foretage en bestilling. Ved at foretage en bestilling indvilliger den først nævnte person på bestillingen, på vegne af alle personer anført på bestillingen, i at:
 - 1.5.1. Personen har læst disse bestillingsbetingelser og har bemyndigelse til at acceptere og indvilliger i at være bundet af dem
 - 1.5.2. Personen accepterer vores brug af oplysninger i overensstemmelse med vores fortrolighedspolitik
 - 1.5.3. Personen er eksisterende RCI-medlem, og vedkommendes medlemskab er ikke blevet opsagt eller suspenderet.
 - 1.5.4. Personen er over 18 år gammel (eller over 21 i forbindelse med bestilling af ferieboliger i USA) og, ved bestilling af tjenester med aldersbegrænsning, erklærer, at de og alle deltagende parter er gamle nok til at erhverve de pågældende tjenester.
- 1.6. **Bemærk venligst, at RCI ikke tilbyder noget program til beskyttelse af forbrugerne af finansielle tjenester i forbindelse med gennemførte bestillinger.**
- 1.7. **RCI leverer ikke transportydelser og fungerer heller ikke som "arrangør" i henhold til "The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018" (forordningen om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer af 2018)**
- 1.8. Vi kan foretage ændringer i disse bestillingsbetingelser fra tid til anden. I tilfælde af, at

eventuelle ændringer har en væsentlig indvirkning på eksisterende bestillinger, vil vi oplyse medlemmer, der aktuelt har en reservation hos os, om disse ændringer. Alle efterfølgende bestillinger vil være underlagt den seneste version af bestillingsbetingelserne.

2. Bestilling og betaling af dine ferieboligarrangementer

- 2.1. Der er foretaget en bestilling hos os, når a) den påkrævede betaling er gennemført og b) vi udsteder en bestillingsbekræftelse til dig. Der opstår en bindende kontrakt mellem os og dig, så snart vi har udstedt en bestillingsbekræftelse til dig, som bekræfter detaljerne omkring din bestilling og sendes til dig pr. e-mail. Hvis du efter modtagelsen mener, at bestemte oplysninger på bekræftelsen (eller i andre dokumenter) er forkerte, skal du **omgående** give os besked, da der ikke kan foretages ændringer senere, og det kan forringe dine rettigheder, hvis vi får ikke besked om eventuelle unøjagtigheder i ethvert dokument senest ti dage efter, at vi har sendt den ud (fem dage for billetter).
- 2.2 Det kontantbeløb, der skal betales for at gennemføre en bestilling, reduceres med de beløb, der er angivet i tabel A nedenfor, hvis du giver RCI tilladelse til at ophæve de(n) relevante bytteværdi eller de relevante RCI-point fra din medlemskonto hos enten RCI Weeks eller RCI Points Timeshare-bytteprogrammet:

Tabel A (bytteværdi og RCI-point)

Reduktion af kontantpris	Bytteværdi	RCI Points
20 %	2	2000

- 2.3 Bytteværdi og RCI-point kan kun bruges til bestilling af ferieboliger, der er bestemt af RCI som værende til rådighed for en transaktion og afhængigt af tilgængelighed. Du kan gennemføre en bestilling og sørge for, at den korrekte bytteværdi eller de relevante RCI-point bortfalder fra din RCI-konto via ved at kontakte os. Vi forbeholder os ret til når som helst at trække muligheden tilbage.

3. Tilgængelighed

- 3.1. Vores mulighed for at bekræfte en bestilling afhænger af den ledige kapacitet ved bestillingen. Vi kan derfor ikke garantere, at en anmodning om et bestemt feriested, et område, en rejsedato, ferieboligens type eller størrelse eller andet vil blive indfriet. Vi vil dog tilbyde et alternativt udvalg, som måtte være ledigt på det pågældende tidspunkt.

4. Særlige ønsker

- 4.1. Hvis du har særlige bemærkninger vedrørende din bestilling, skal du kommunikere dem skriftligt direkte til feriestedet. Vi kan ikke garantere for opfyldelse af særlige anmodninger kommunikeret til os ved bestillingen. Det faktum, at der er noteret en særlig anmodning på din bekræftelsesregning eller andre dokumenter eller at anmodningen er blevet sendt til udbyderen, er ikke en garanti for, at den vil blive indfriet. Manglende opfyldelse af særlige anmodninger er ikke kontraktbrud fra vores side.

5. Handicap og helbredsmæssige problemer

- 5.1. Vi er ikke specialiseret i handicapvenlige ferieboliger, men vi vil gøre vores bedste for at opfylde særlige krav, du måtte have. Hvis du eller et medlem af din gruppe har helbredsmæssige problemer eller et handicap, som kunne påvirke jeres ophold, bedes du give os alle oplysninger om dette, før vi bekræfter din bestilling, så vi kan forsøge at rådgive jer om egnetheden af jeres valgte arrangementer. Hvis vi med rimelighed ikke kan imødekomme de pågældende personers behov, vil vi ikke bekræfte din bestilling, eller, hvis du ikke gav os alle oplysninger ved bestillingen, kan vi annullere bestillingen og opkræve de gældende annulleringsgebyrer, når vi bliver opmærksomme på dette.

6. Forsikring

- 6.1. **Tilstrækkelig rejseforsikring er afgørende, og du bør sørge for at bestille passende dækning.** Hvis du vælger at rejse uden tilstrækkelig forsikringsdækning, er vi ikke ansvarlige for eventuelle tab, der måtte opstå, og som ellers kan dækkes af forsikring.

7. Nøjagtighed og priser

- 7.1. **Vi forsøger altid at sikre, at alle oplysninger og priser på dette websted er nøjagtige, men vi forbeholder os dog retten til at ændre vores anførte priser på ferieboliger til enhver tid. Du skal tjekke den nuværende pris og alle andre oplysninger vedrørende den feriebolig, du ønsker at bestille, umiddelbart før din bestilling bliver bekræftet.**
- 7.2. Vi forbeholder os retten til at ændre eller variere prisen af usolgte ferieboliger til enhver tid og/eller rette eventuelle fejl (uanset om de vedrører beskrivelsen, prisen eller andet).
- 7.3. Prisen på din bekræftede feriebolig kan være underlagt ændringer, der stammer fra regeringens indgriben, f.eks. ændringer i moms eller andre omsætningsafgifter eller andre ændringer, der pålægges af regeringen, samt ændringer i valutakurser, som ligeledes kan resultere i en ændring af prisen på din feriebolig.

8. Dine ændringer

- 8.1. Hvis du ønsker at ændre en del af dine ferieboligarrangementer efter udstedelsen af din bekræftelsesregning (herunder, men ikke begrænset til, bestillingens dato(-er)), skal du informere os herom skriftligt hurtigst muligt. Dette skal gøres af den først nævnte person på bestillingen.
- 8.2. Vi vil prøve at hjælpe dig, men kan ikke garantere, at vi kan opfylde dine ønsker om ændringer. Når vi kan opfylde en anmodning, vil alle ændringer forudsætte betaling af et administrationsgebyr samt eventuelle kursændringer eller ekstra omkostninger, der måtte opstå, samt eventuelle omkostninger, vi måtte have, og eventuelle omkostninger eller gebyrer, der måtte opstå for eller opkræves af vores udbydere. Du bør være opmærksom på, at disse omkostninger sandsynligvis vil være højere, jo tættere på afgangsdatoen ændringerne foretages, og du bør derfor kontakte os så hurtigt som muligt. Når vi ikke kan hjælpe dig, og du ikke ønsker at fortsætte med den oprindelige bestilling, vil vi behandle sagen som en annullering fra din side. I det tilfælde kan der opkræves et annulleringsgebyr, som anført i disse bestillingsbetingelser, og de penge, du allerede har betalt, vil ikke blive refunderet.

9. Ændringer foretaget af udbyder(e)

- 9.1. Udbyder(e) forventer ikke at være nødt til at foretage ændringer i din bestilling. Nogle gange opstår der imidlertid problemer, som betyder, at bestillinger skal ændres eller annulleres, eller fejl på websteder eller andre oplysninger skal rettes. Udbyderen/udbyderne har ret til at gøre dette. I sådanne tilfælde vil vi på deres vegne kontakte dig, så snart det er muligt (via telefon, hvis det er muligt, i tilfælde af en væsentlig ændring eller annullering – vi giver dig besked om mindre ændringer via e-mail). Vi vil forklare, hvad der er sket, og fortælle dig om annulleringen eller ændringen. Vi har dog ikke yderligere ansvar over for dig, da vi kun optræder som agent.

10. Fremskyndet hjemrejse

- 10.1. Hvis du er tvunget til (eller vælger) at tage hjem tidligere end planlagt, kan vi ikke refundere prisen på eventuel uopbrugt tid i ferieboligen. Hvis du forkorter dine arrangementer og tager tidligere hjem i tilfælde, hvor du ikke har en rimelig grund til at klage over standarden af ferieboligen, der blev stillet til rådighed, vil vi ikke tilbyde nogen refundering for den del af ferietiden, du ikke udnyttede, og vi påtager os heller ikke noget ansvar for eventuelle følgeomkostninger, du måtte have i den forbindelse. Afhængigt af omstændighederne tilbyder din rejseforsikring eventuelt at dække den tabte tid, og vi anbefaler at kontakte forsikringsselskabet direkte vedrørende et eventuelt erstatningskrav.

11. Din annullering

- 11.1. Du kan annullere din bestilling til enhver tid før afrejse mod betaling af et annulleringsgebyr, der er fastsat i dette afsnit.
- 11.2. **Du kan få en fuld refusion af den samlede pris for din bestilling inklusive den bytteværdi eller de RCI-point du brugte til din bestilling, hvis du kontakter RCI og annullerer din bestilling inden for 24 timer af bekræftelsen af din bestilling ("Fortrydelsesfristen")** . Din afbestillingsmeddelelse træder kun i kraft, hvis den modtages af os. Du kan give os besked om, at du vil afbestille, ved at kontakte os på en af de måder, som er beskrevet på din reservationsbekræftelse.
- 11.3. Hvis du vælger at annullere din reservation, vil vi opkræve et gebyr, som bliver større, jo tættere på afrejsedatoen du annullerer bestillingen. Så når fortrydelsesfristen er udløbet, accepterer du at betale det gældende annulleringsgebyr som angivet i **Tabel 1** (for bestillinger foretaget før 1. april 2021) eller **Tabel 2** (for bestillinger foretaget den 1. april 2021 eller senere):

Tabel 1 (gældende før 1. april 2021)

Antal	Antal dage før indtjekningsdatoen hvor annulleringsmeddelelsen modtages af RCI	Afbestillingsgebyr
1.	91 dage eller mere	25 % af den samlede pris for reservationen
2.	90 til 61 dage	50 % af den samlede pris for reservationen
3.	60 til 31 dage	75 % af den samlede pris for reservationen

4.	30 dage eller mindre	100 % af den samlede pris for reservationen
----	----------------------	---

Tabel 2 (gældende fra og med 1. april 2021)

Antal	Antal dage før indtjekningsdatoen hvor annulleringsmeddelelsen modtages af RCI	Afbestillingsgebyr
1.	46 dage eller mere	0% af den samlede pris for reservationen
2.	31 til 45 dage	15% af den samlede pris for reservationen
3.	30 dage eller mindre	100 % af den samlede pris for reservationen

- 11.4. Hvis et eller flere medlem(-mer) af din feriegruppe annullerer og belægningsgraden dermed falder, skal der stadig betales den fulde pris pr. lejlighed for de resterende gæster.
- 11.5. Dækker vilkårene i din forsikringspolice begrundelsen for din annullering, kan du muligvis få disse omkostninger erstattet ad den vej. Vi fratrækker annulleringsgebyr fra de beløb, du allerede har betalt os. Der gives ikke refusion for passagerer, som ikke bor i ferieboligen, eller for ubrugte tjenester.
- 11.6. Bemærk, at ovenstående afbestillingsregler ikke gælder for visse kampagnetilbud. I tilfælde, hvor de gælder for kampagnetilbud, vil kun afbestillinger inden for fortrydelsesfristen være berettiget til refusion. Vi fortæller dig, hvor dette gælder (uanset om det er i kampagnevilkår eller i andre tilfælde). For at undgå tvivl vil annulleringer, der foretages uden for fortrydelsesfristen, ikke være berettiget til tilbagebetaling af bytteværdi eller RCI-point, der bruges til din bestilling.

12. Gæstekort

- 12.1. I tilfælde af, at et RCI-medlem kan ikke gennemføre rejsen, kan RCI-medlemmet købe et gæstekort fra os for det gæstekortgebyr, der er gældende på udstedelsesdatoen. Gæstekortet giver en ven eller et familiemedlem lov til at rejse på bestillingen i stedet for RCI-medlemmet.
- 12.2. Yderligere vilkår kan også påføres gæstekort og deres brug fra tid til anden.
- 12.3. Læs dit gæstekort omhyggeligt. Medlemmerne skal sørge for, at gæsterne kontrollerer alle oplysningerne på deres gæstekort omhyggeligt og informerer os snarest muligt, hvis noget er forkert.
- 12.4. Gæstekort kan kun benyttes af personer, hvis navne står på kortet, og mindst én af disse personer skal være over 18 år gammel. Flere personer kan rejse sammen med den eller de navngivne personer, forudsat antallet af personer ikke er over den maksimale belægningsgrænse, som er anført på byttebekræftelsen.
- 12.5. Gæstekort må ikke overføres til andre, og de må ikke anvendes til kommercielle formål, herunder udlejning, salg eller viderebytning til tredjepart. RCI kan annullere ethvert gæstekort, som vi mener er blevet solgt eller på anden måde brugt til et kommercielt formål og/eller ethvert bekræftet bytte, som det pågældende gæstekort vedrører. I sådanne tilfælde er RCI ikke forpligtet til at betale refusion.
- 12.6. Brugen af gæstekort er også underlagt eventuelle betingelser, begrænsninger eller afgifter, som det relevante tilknyttede feriested pålægger.

- 12.7. Medlemmerne er ansvarlige for alle handlinger, udeladelser og/eller misligholdelser af deres gæster, uanset om de ledsages af dem eller for ikke at medtage eventuelle skader forårsaget af dem eller udgifter, der ikke er betalt af dem, for eventuelle gebyrer i forbindelse med bestillingen eller annulleringen, for ophold i boligen i mere end dens maksimale belægningsperiode og for erstatning af eventuelle manglende genstande.
- 12.8. Hvis du annullerer din bestilling, og der er et gæstekort tilknyttet bestillingen, vil hele gæstekortgebyret blive refunderet, hvis vi modtager en skriftlig annulleringsmeddelelse fra dig 61 dage eller mere før afrejsedatoen for din bestilling.
13. **Hvis vi ændrer eller annullerer din ferieboligbestilling**
- 13.1. **Bemærk: Hvis der er bestilt to eller flere på hinanden følgende uger på et feriested, kan du være nødt til at flytte fra en lejlighed til en anden i den anden eller derpå følgende uge.**
- 13.2. Sandsynligvis foretager vi ingen ændringer af dine ferieboligarrangementer, men det kan til tider være nødvendigt og vi forbeholder os retten til at foretage ændringer til enhver tid. Vi forbeholder os under alle omstændigheder ligeledes retten til at annullere dine ferieboligarrangementer. Dine rettigheder i forbindelse med ændringer, vi foretager, afhænger af, om vi foretager en **mindre** eller en **større** ændring: Eksempler på "**større ændringer**" omfatter følgende, når de foretages inden afrejsen: En betydelig ændring af destinationen for hele eller en stor del af din rejse, *eller* en ændring af indkvartering til en lavere standard eller klassificering for hele eller en stor del af din rejse. Et eksempel på en "**mindre ændring**" omfatter en ændring af indkvartering til en anden af samme standard eller klassificering. Vi er ikke erstatningsansvarlige over for dig eller nogen andre, der rejser på din bestilling, hvis vi foretager **mindre** ændringer.
- 13.3. Hvis vi er nødt til at foretage en større ændring eller annullere rejsen, vil vi fortælle dig det hurtigst muligt, og hvis der er tid til at gøre dette før afrejse, vil vi tilbyde dig valget mellem at i) (ved større ændringer) acceptere det ændrede rejsearrangement, eller (ved både større ændringer og annulleringer) ii) acceptere et tilbud om et alternativt rejsearrangement af sammenlignelig standard fra os, hvis muligt (vi refunderer en eventuel prisforskel, hvis alternativet er af en lavere værdi). Du skal informere os om dit valg inden for 7 dage efter modtagelsen af vores tilbud. Hvis du ikke informerer os, antager vi, at du har valgt at acceptere ændringen eller de alternative arrangementer.
- 13.4. Ovennævnte fastsætter det maksimale omfang af vores ansvar i tilfælde af ændringer og annulleringer, og vi kan desværre ikke dække eventuelle omkostninger eller tab, der måtte opstå for dig som resultat af ændringer eller annulleringer fra vores side. De ovennævnte muligheder vil ikke stå til rådighed, hvis vi foretager mindre ændringer eller annullerer som følge af din manglende opfyldelse eller kontraktbrud (herunder manglende betaling af det fulde beløb inden for fristen), eller hvis ændringerne fra vores side opstår i medfør af modifikationer eller ændringer af den bekræftede bestilling, som du har anmodet om.
- 13.5. I tilfælde af force majeure kan vi ændre eller opsig dine aftaler efter afrejse. Hvis en sådan situation opstår, har vi ikke nogen forpligtelse til at give dig refusion (medmindre vi modtager refusion fra vores leverandører), i penge eller som kan opgøres i penge, og vi er ikke forpligtede til at betale dig kompensation eller dække eventuelle omkostninger eller udgifter, du måtte pådrage dig i forbindelse med en sådan ændring eller opsigelse af din aftale.
- 13.6. I tilfælde af at vi ændrer eller annullerer din bestilling, og der ikke findes noget alternativ, vil du få en fuld refundering af de samlede omkostninger for din bestilling plus eventuel bytteværdi og RCI-point fra din bestilling.

14. Force majeure

- 14.1. Medmindre andet udtrykkeligt er angivet i disse bestillingsbetingelser, kan vi ikke drages til ansvar eller betale dig erstatning, hvis vores kontraktlige forpligtelser over for dig bliver berørt af en hændelse, som vi eller leverandøren/leverandørerne af de pågældende tjenester ikke kunne have forudset eller forhindret, selv med al tænkelig omhu. Disse hændelser kan omfatte, men er ikke begrænset til krig, trussel om krig, civile uroligheder, epidemi, terrorhandlinger og konsekvenserne deraf eller truslen om en sådan handling, optøjer, enhver regering eller andre nationale eller lokale myndigheder, herunder havne- og kanalmyndigheders handlinger, arbejdskonflikter, sluselukning, natur- eller atomkatastrofer, vulkanske og geologiske begivenheder, brand, kemisk eller biologisk katastrofe og omskifteligt vejr, hav, is og flodtilstande og alle lignende begivenheder uden for vores eller leverandørernes kontrol. Hvis Storbritanniens udenrigsministerium fraråder rejser til eller råder til at forlade et bestemt land kan det udgøre force majeure. Vi følger uden begrænsninger råd fra Storbritanniens udenrigsministerium.

15. Vores ansvar vedrørende din bestilling

- 15.1. Vi er forpligtede til at udvælge udbydere af ferieboliger med rimelig kompetence og omhu. Vi er ikke ansvarlige over for dig i forhold til den faktiske tilvejebringelse af ferieboligen, på nær i tilfælde hvor det bevises, at vi ikke har overholdt denne forpligtelse og har forårsaget dig skade. Forudsat, at vi har udvalgt udbyderen med rimelig kompetence og omhu, har vi derfor intet erstatningsansvar over for dig i forbindelse med hændelser i ferieboligen eller udbyderens eller andres handlinger eller udeladelser.
- 15.2. Vi påtager os heller ikke noget ansvar i følgende situationer:
- 15.2.1. hvis ferieboligen ikke kan tilvejebringes som bestilt på grund af omstændigheder uden for vores kontrol eller på grund af force majeure.
 - 15.2.2. hvis udbyderen foretager ændringer eller annulleringer af din bestilling,
 - 15.2.3. hvis du lider tab eller skade, som ikke kunne forudses på bestillingstidspunktet, baseret på oplysninger, der stammer fra dig.
 - 15.2.4. hvis du lider skade eller tab, som er forbundet med nogen form for forretningsaktivitet.
 - 15.2.5. hvis tab eller skade er forbundet med tjenester, som ikke er del af vores kontrakt med dig.
 - 15.2.6. hvis tjenester eller faciliteter ikke er del af vores aftale eller ikke markedsføres på vores hjemmeside. For eksempel enhver tur du bestiller, mens du er væk, eller en tjeneste eller facilitet, som udbyderen af ferieboligen eller nogen anden leverandør indvilliger i at levere til dig.
- 15.3. Hvis vi findes ansvarlige over for dig på noget grundlag, begrænser vi det beløb, vil skal betale til dig, til maksimalt tre gange prisen på din feriebolig. Denne begrænsning gælder ikke for sager, der involverer dødsfald eller personskaade.

16. Byggeri og udvikling

- 16.1. Selvom du er på ferie, fortsætter livet omkring dig som det plejer. Det kan omfatte støj og gener fra byggeri eller vejarbejde og trafik. Vi vil informere dig om eventuelt byggeri eller istandsættelsesarbejde, som med rimelighed kan anses som en væsentlig hindring for at du kan nyde dit ophold, så hurtigt som muligt, hvis vi bliver opmærksomme på dette. Bemærk, at tjenester og faciliteter også kan påvirkes af vedligeholdelsesarbejde, dårligt vejr og lignende faktorer, som alle ligger uden for vores kontrol. Vi anbefaler, at du kontakter den lokale turistinformation på destinationen for de seneste oplysninger.

17. Klager

17.1. Vi gør vores bedste for at sikre, at dit ophold i ferieboligen forløber problemfrit, men hvis du oplever problemer under dit ophold, bedes du straks informere udbyderen af ferieboligen herom, så denne kan forsøge at afhjælpe problemet. Hvis din klage ikke løses lokalt, kan du kontakte os på følgende måder:

17.1.1. Hvis du har problemer med din bestilling før afrejsedatoen (undtagen annullering), eller mens du er på feriestedet, skal du kontakte Helpdesk2@rci.com, som er bemandet af vores kundeservice mandag-lørdag kl. 8.30-17.00.

17.1.2. Hvis du oplever problemer under dit ophold på feriestedet uden for kundeservices åbningstid, skal du kontakte receptionen på dit feriested, som så vil forsøge at afhjælpe problemet. Hvis de ikke kan det, vil de kontakte RCI direkte.

17.1.3. Hvis problemet ikke kan løses, mens du er på ferie, og du ønsker at klage yderligere efter din hjemkomst, kan du ringe til en af vores RCI-guider, som kan hjælpe dig, eller sende en skriftlig besked om din klage til os via e-mail på customerservices@europe.rci.com eller skrive til os på Extra Holidays, RCI, Ground Floor, Western Unit, Blackrock Business Park, Bessboro, Blackrock, Cork, Ireland, inden 28 dage efter opholdets afslutning og angive dit bestillingsnummer og alle andre relevante oplysninger. Du bedes holde eventuel kommunikation kortfattet og præcis. Det hjælper os med hurtigt at identificere dit anliggende og forkorter vores svartid til dig.

17.2. Hvis du ikke kontakter os straks, vil det påvirke vores og udbyderen af ferieboligens mulighed for at undersøge din klage og dine rettigheder i henhold til denne kontrakt.

18. Gæstedefærd

18.1. Du skal overholde feriestedets regler, sikkerhedskrav og vedtægter. Hvis din eller et medlem af din gruppes opførsel efter vores eller enhver hotelmanager eller anden autoritetspersons opfattelse forårsager eller med sandsynlighed vil forårsage nød eller fare eller være til gene for tredjepart eller beskadige ejendom, forbeholder vi os retten til at opsig dine ferieboligarrangementer med os med øjeblikkelig virkning. I tilfælde af en sådan opsigelse ophæves vores ansvar over for dig og/eller din gruppe, og du og/eller din gruppe skal forlade ferieboligen med det samme. Derefter har vi ingen yderligere forpligtelser over for dig og/eller din gruppe. Der vil ikke blive udbetalt refunderinger for tabt indkvartering, og vi dækker ikke eventuelle omkostninger eller udgifter, der opstår i medfør af en opsigelse. Du og/eller din gruppe kan også være forpligtet til at betale for tab og/skade forårsaget af dine/jeres handlinger, og vi vil holde dig og hvert enkelt medlem af din gruppe ansvarlig, både fælles og individuelt, for eventuel skade eller tab forårsaget af dig eller medlemmer af din gruppe. Det fulde beløb for den slags skade eller tab skal betales direkte til udbyderen af ferieboligen, før afgang fra ferieboligen. Hvis du ikke betaler, vil du være forpligtet til at dække alle erstatningskrav (herunder juridiske omkostninger), der rejses mod os efterfølgende som resultat af dine handlinger, sammen med alle omkostninger, der måtte opstå for os ved at forfølge et krav mod dig. Vi kan ikke holdes ansvarlige for handlinger eller opførsel af andre enkeltpersoner, som ikke har noget at gøre med dine arrangementer eller med os.

19. Brug af ferieboligen

19.1. Det samlede antal personer (herunder spædbørn og børn), som bor i din feriebolig, må ikke overstige lejlighedens maksimale belægning, som er anført på bestillingsbekræftelsen. I modsat fald kan det tilknyttede feriested nægte adgang eller opkræve et yderligere gebyr. Du accepterer, at ferieboliger kan variere, hvad angår lejlighedens størrelse, design, fast inventar, møbler og faciliteter.

19.2. Du og dine medrejsende er ansvarlige for betaling af alle gældende skatter, personlige udgifter, brugsafgifter, såsom elektricitet, vand og telefon, depositum og andre gebyrer eller afgifter, som et feriested opkræver af gæster for brug og faciliteter. I nogle stater i USA skal du eventuelt betale en lokal omsætningsafgift for ferieboligen ved ankomst eller afrejse.

19.3. Såfremt du ikke kan ankomme på den check-ind-dato og/eller det tidspunkt, der er anført på din bekræftelse, skal du kontakte feriestedet direkte, så der kan foretages alternative check-ind-aftaler. Feriestedet kan pålægge en afgift eller andre betingelser for enhver feriebolig, der skal bruges på dage ud over dem, der er anført på bekræftelsen.

20. **Pas, visa, immigration og sundhedsmæssige formaliteter**

20.1. Det er dit ansvar at tjekke og opfylde krav vedrørende pas, visa, told, valuta, sundhed og immigration, der gælder i forbindelse med din bestilling af feriebolig. Du skal tjekke kravene for din egne specifikke forhold hos de relevante ambassader og/eller konsulater og din egen læge, som relevant. Kravene ændrer sig, og du skal tjekke de opdaterede oplysninger i god tid før afgang.

20.2. De fleste lande kræver nu, at pas skal være gyldige i mindst seks måneder efter du forlader landet. Hvis dit pas har mindre end et års gyldighed tilbage, skal du tjekke med ambassaden af det land, du rejser til. For yderligere oplysninger skal britiske statsborgere kontakte paskontoret ("Passport Office") på telefon 0870 5210410 eller besøge **www.passport.gov.uk**.

20.3. **Særlige betingelser gælder for rejser til USA**, og alle passagerer skal have individuelle maskinlæsbare pas. **Få flere oplysninger på www.usembassy.org.uk**. For europæiske ferier bør du skaffe dig en gyldigt europæisk sygesikringskort før afrejse.

20.4. Du kan finde opdaterede rejsevejledninger hos det britiske udenrigsministerium på **www.fco.gov.uk**

20.5. Indehavere af **ikke-britiske pas**, herunder andre EU-borgere, bør indhente opdaterede råd om pas og visum fra ambassaden, kommissariatet eller konsulatet i det eller de lande, de rejser igennem.

20.6. Vi påtager os intet ansvar, hvis du ikke kan rejse eller lider tab fordi du ikke har overholdt kravene vedrørende pas, visa, told, valuta eller immigration eller sundhedsmæssige formaliteter. Du indvilliger i at kompensere os for eventuelle bøder eller tab, vi måtte blive pålagt eller lider som følge af din manglende overholdelse af krav vedrørende pas, visa, told, valuta eller immigration eller sundhedsmæssige formaliteter.

21. **Jurisdiktion og gældende lovgivning**

21.1. Disse bestillingsbetingelser og enhver aftale, der er underlagt disse, er underlagt engelsk og walisisk lovgivning i alle henseender. Vi indvilliger begge i, at alle tvister, krav eller andre forhold, som måtte opstå mellem os i medfør af eller i forbindelse med din kontrakt eller bestilling, udelukkende kan afgøres af domstolene i England og Wales.

22. **Feriesteder**

22.1. Oplysninger om feriesteder, herunder men ikke begrænset til, tilgængelige oplysninger om faciliteter og tjenester, udgivet af RCI, er baseret på oplysninger fra det

relevante feriested. Du skal være klar over, at faciliteter og tjenester på feriestedet ikke nødvendigvis er tilgængelige eller kan være begrænsede på bestemte årstider. Selvom RCI gør sig rimelige bestræbelser for at sikre, at feriestedsoplysningerne fra RCI er nøjagtige og fuldstændige på den dato, RCI videregiver de pågældende oplysninger til dig, kan RCI i henhold til disse bestillingsbetingelser ikke påtage sig ansvaret for unøjagtige, ufuldstændige eller vildledende oplysninger om feriesteder, der gives videre til dig. RCI giver ingen erklæring eller garanti (foruden skriftlige tilsagn herom fra RCI) vedrørende feriesteder. Du er velkommen til selv at undersøge den slags forhold. RCI hverken ejer eller administrerer feriestederne. De er separate og forskellige enheder, og RCI har ikke indgået noget joint venture, partnerskab eller agentforhold med disse. De produkter eller tjenester, der tilvejebringes eller sælges af feriesteder, herunder, men ikke begrænset til udflugter, aktiviteter, transport og indkvartering, er ligeledes separate og særskilte.