

# SKISTAR AB'S GENERELLE BESTILLINGSVILKÅR 2022:06

SkiStars generelle bestillingsvilkår gælder mellem SkiStar og den, der indgår aftale med SkiStar ("gæsten") om det, der anføres i bekræftelsen. Aftalen gælder køb af et arrangement.

## DEFINITIONER

Disse generelle bestillingsvilkår gælder:

**Aktivitet:** skiskole, cykelskole, klatrepark, svømmehal, flow ride, spabehandling, mountain coaster, mountain tube, en- eller flerdagslejr (f.eks. Valles Kids Club) og andre aktiviteter, som SkiStar tilbyder.

**Ankomst:** Det ankomststidspunkt, der er angivet på bekræftelsen.

**Tilmeldingsgebyr:** En første betaling på 25 % af indkvarteringsprisen betales i forbindelse med bestilling ifølge det, der fremgår af bekræftelsen.

**Arrangement:** Køb af indkvartering, rejse og SkiPass og/eller andre aktiviteter, eller en kombination af disse.

**Arrangør:** SkiStar.

**Afbestillingsforsikring:** Forsikring formidlet af SkiStar ved bestilling af et arrangement.

**Udrejse:** Det afrejsetidspunkt, der er angivet på bekræftelsen.

**Bekræftelse:** Når SkiStar har bekræftet bestillingen, og gæsten har fået tildelt et bestillingsnummer.

**Afbyrdelse af driften:** Hændelser uden for SkiStars kontrol, såsom strømafbrydelser, kraftig vind, jordskælv, tåge, regn, myndighedstiltag, epidemier/pandemier og lignende smitsomme sygdomme samt andre tilsvarende omstændigheder, som SkiStar ikke kunne forudse, da SkiPasset blev solgt, eller hvis konsekvenser SkiStar ikke kunne undgå, som medfører, at mindre end en tredjedel af den for arrangementet aktuelle destinations lifte, der er åbne på det tidspunkt for den igangværende sæson, er i brug. Sådanne driftsafbrydelser kan også være foranlediget af sikkerhedsmæssige årsager, f.eks. i tilfælde af lavinefare, sneproduktion eller at en lift bliver farlig, hvis den ikke straks repareres eller vedligeholdes, forudsat at sådanne foranstaltninger til bekæmpelse, sneproduktion, reparation eller vedligeholdelse ikke kan udsættes til et andet tidspunkt.

**EØS:** Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde.

**Første gyldighedsdato:** Den dag den aktuelle del af arrangementet, f.eks. SkiPass, aktivitet, leje af sportsudstyr og tillægsprodukter (sengelinned, slutrengøring, barneseng, barnestol osv.), skal tages i brug. For sæsonkort menes med første gyldighedsdato det aktuelle anlægs åbningsdato. For SkiStar All menes med første gyldighedsdato åbningsdatoen for den destination, der åbnedes først.

**Gæsten:** Den som indgår aftale med SkiStar i henhold til det, der er angivet i bekræftelsen.

**Klarna:** Klarna AB, org. nr. 556737-0431, Sveavägen 46, 111 34 Stockholm.

**Klarna Checkout:** Betalingstjeneste, som leveres gennem SkiStars samarbejde med Klarna.

**Medrejsende:** Den, som er inkluderet i bestillingen som deltager i arrangementet sammen med gæsten, ifølge det, der i pågældende tilfælde er angivet i bekræftelsen.

**Pakkerejse:** Kombination af rejsetjenester i henhold til definitionen i kapitel 1. § 3 i den svenske pakkerejselov, f.eks. indkvartering med inkluderet SkiPass eller andre kombinationer af arrangementer, som SkiStar sælger til en i forvejen angivet pris. En pakkerejse varer mindst 24 timer eller inkluderer en overnatning. For at udgøre en pakkerejse skal produkterne i arrangementet som udgangspunkt være bestilt på samme tid eller inden for 24 timer i henhold til definitionen i den svenske pakkerejselov.

**Skiløber- og aktivitetsforsikring:** Forsikring i forbindelse med skiløb og cykling, aktiviteter formidlet af SkiStar samt sportsudstyr, der er forbundet med disse. Se separate forsikringsvilkår på [www.skistar.com](http://www.skistar.com).

**SkiPass:** Liftkort (inkl. åkpass/liftpass/trailpass/bikepass og lignende betegnelser), dvs. kort til entre til kørsel med lift og i SkiStars anlæg inklusive det markerede område til alpin skiløb, inkl. sommer ski, samt cross-country og trail-arenaer.

**SkiPassets gyldighedsperiode:** Regnes fra SkiPassets første gyldighedsdato til det tidspunkt/den dag, der er angivet ved bestillingen ifølge det, der fremgår af bekræftelsen. For sæsonkort regnes gyldighedsperioden fra første gyldighedsdato til og med den angivne lukkedato for det aktuelle anlæg. For SkiStar All regnes gyldighedsperioden fra første gyldighedsdato til og med den angivne lukkedato for den destination, der har længst åbent.

**SkiStar:** SkiStar AB, org. nr. 556093-6949, 780 91 Sälen, moms nr. SE556093694901, eller, hvis din bestilling gælder Hammarbybacken, Hammarby-

backen AB, org. nr. 556650-2570, 780 91 Sälen, moms nr. SE556650257001. Tlf.: 0280-880 50, e-mailst: [skistar@skistar.com](mailto:skistar@skistar.com), websted: <https://www.skistar.com/sv/>.

SkiStar All: SkiPass, der er gyldigt en sæson på alle SkiStar-koncernens destinationer.

**SLAO:** Svenske Skianlægs Organisation, websted: <https://www.slao.se/>.

**Sportsudstyr:** Sportsudstyr lejet af SkiStar, bl.a. udstyr til skiløb, cykling, vandring, løb og klatring.

**Afrejse:** Det afrejsetidspunkt, der er angivet på bekræftelsen eller rejsedokumenterne.

## 1. AFTALEN M.M.

Som arrangør er SkiStar ansvarlig over for gæsten for det, som denne har bestilt i henhold til aftalen. Ansvar et gælder også for ydelser, som skal udføres af en anden part end SkiStar, så længe disse indgår i arrangementet.

Oplysninger i kataloger, brochurer og på skistar.com er bindende for SkiStar, men kan ændres, inden aftalen indgås, hvis gæsten tydeligt informeres om ændringen. SkiStar tager forbehold for eventuelle tryk- eller korrekturføj. Både før og efter aftalen indgås, kan SkiStar foretage uvæsentlige ændringer i arrangementet. I så fald skal SkiStar informere gæsten.

Der henvises også til de gældende brancheregler fra SLAO inkl. skiløber og cyklistregler i SLAO's lille gule og SLAO's lille grønne, som kan findes på SLAO's hjemmeside, <https://www.slao.se/fakta/utforsakarens-trafikregler/>. Både skiløber og cyklistreglerne samt øvrige gældende brancheregler, der udgives af SLAO, udgør den del af aftalen mellem SkiStar og gæsten/den medrejsende. Disse regler gælder også for sommerskiløb.

Som arrangør er det SkiStars ansvar at sørge for, at:

- Ved bestilling af en Pakkerejse modtager gæsten en skriftlig Bekræftelse på sin reservation og andre nødvendige dokumenter såsom ordensregler, generelle brancheregler udmeldt af SLAO inkl. skiløberregler (se link ovenfor) osv. Det samme gælder for andre bookinger, medmindre gæsten aktivt vælger, at Bekræftelse ikke skal sendes af SkiStar.
  - Der gives oplysninger om, hvordan betalingen skal foregå, hvor nøglen kan hentes, og at gæsten i øvrigt informeres om andre spørgsmål af betydning for arrangementets fuldførelse.
  - Arrangementet svarer til beskrivelsen i bekræftelsen. SkiStar påtager sig ikke ansvar for løfter, som tredjepart kan have givet direkte til gæsten uden SkiStars viden, og som SkiStar ikke har kendt til eller burde kendt til. SkiStar anbefaler, at gæsten opbevarer disse oplysninger på skrift.
  - Gæsten informeres om gældende regler mht. pas og visum for stater inden for EØS.
- Det påhviler gæsten at give SkiStar korrekte kontaktoplysninger til gæsten, herunder mobilnummer og e-mailadresse, da disse oplysninger er nødvendige for, at SkiStar kan tilsende bekræftelse, indtjeningsoplysninger osv.

## 2. HVORNÅR GÆSTENS BESTILLING BLIVER BINDEDE OG BETALING

### 2.1 Bestillingens bindende effekt

Bestillingen er bindende for både SkiStar og gæsten, så snart SkiStar har godkendt bestillingen via en bekræftelse, og gæsten inden for den aftalte frist har betalt i henhold til bestemmelse i punkt 2.2, eller, ved køb i SkiStar Appen, Gæsten har modtaget bekræftelse på, at betaling er foretaget. Ved betaling gennem Klarna Checkout bliver bestillingen bindende, når gæsten godkender betalingsbetingelserne, selvom gæsten ikke har gennemført transaktionen til Klarna. Det er gæstens ansvar at kontrollere, at oplysningerne i bekræftelsen er korrekte, og at ankomst- og afrejsedatoerne er korrekte.

Lov (2005:59) om distanceaftaler og aftaler uden for fysiske butikker giver i visse tilfælde en forbruger ret til at fortryde sit køb (fortrydelsesret). I overensstemmelse med bestemmelserne i loven gælder fortrydelsesretten ikke for pakkerejser, indkvartering, transport af personer, leje af sportsudstyr, SkiPass og aktiviteter. Nogle af produkterne kan dog alligevel afbestilles frem til dagen før første

gyldighedsdato. Se mere i punkt 3 angående af- og ombestilling, eller hvis du har bestilt med afbestillingsforsikring, punkt 4. Vedrørende fortrydelsesret på forsikring, se punkt 4.8.

### 2.2 Betaling

Gæsten skal betale for arrangementet senest på den dato, som er angivet i bekræftelsen. SkiStar har ret til at pålægge et tilmeldingsgebyr. Arrangementet skal være helt betalt, inden det kan påbegyndes. For arrangementer, som bestilles 42 dage eller mere før ankomst, skal tilmeldingsgebyr samt evt. afbestillingsforsikring betales inden for 10 dage fra bestillingsdatoen. Den resterende del af den aftalte pris skal betales senest 42 dage før ankomst.

For arrangementer, som bestilles 41 dage eller mindre før ankomst, skal den fulde betaling af den aftalte pris og eventuel afbestillingsforsikring foretages på bestillingsdatoen.

Betaling ved onlinekøb håndteres gennem Klarna Checkout. Hvilke betalingsmuligheder der præsenteres, afgøres af Klarna og afhænger af gæstens kreditværdighed og bopæl. Ved at anvende Klarna Checkout godkender gæsten Klarnas vilkår. Gæsten skal være min. 18 år for at kunne benytte Klarna Checkout.

Ved betaling fra udlandet skal gæsten betale transaktionsomkostninger (f.eks. transaktions-, valuta- og bankomkostninger) i hjemlandet og i Sverige. SkiStar skal modtage den aftalte pris i den valuta, som fremgår af bekræftelsen eller som angives i forbindelse med bestillingen.

Kunden kan vælge at betale hele eller dele af sin ordre med SkiStar-gavekort. Hvis den samlede pris overstiger værdien af gæstens gavekort, skal gæsten vælge yderligere en betalingsmulighed for det overstigende beløb, inden købet gennemføres. Gavekort kan ikke ombyttes til kontanter.

### 2.3 Hvad sker der, hvis gæsten ikke betaler i tide?

Bestillingen annulleres, hvis det aftalte beløb (f.eks. tilmeldingsgebyr eller sidste betaling for arrangementet) ikke er betalt senest på den dato, som fremgår af bekræftelsen. Hvis gæsten ikke betaler i tide, betragtes det som en afbestilling, hvor reglerne om afbestilling gælder (se mere under punkt 3, eller hvis du har bestilt med afbestillingsforsikring, punkt 4). Ved valg af f.eks. betaling med faktura i Klarna Checkout er betalingsfristen aftalt mellem gæsten og Klarna. Se punkt 2.2.

## 3. AFBESTILLING OG ÆNDRING

### 3.1 Hvad gælder, hvis gæsten vil foretage afbestilling?

Gæsten kan afbestille mundtligt eller skriftligt til SkiStar eller til det sted, som modtog bestillingen. SkiStar accepterer kun afbestillinger, som foretages af gæsten selv. SkiStar skal bekræfte gæstens afbestilling på skrift. Ved afbestilling er SkiStar berettiget til at pålægge et ekspeditionsgebyr på SEK 95.

### 3.2 Afbestilling af indkvartering/rejse

Indkvartering og/eller rejse kan afbestilles af gæsten, hvorved følgende gælder:

- I forbindelse med indkvartering og/eller rejse, som afbestilles 42 dage eller derover før ankomst, opkræver SkiStar et afbestillingsgebyr svarende til tilmeldingsgebyret samt et ekspeditionsgebyr på SEK 95.
- I forbindelse med indkvartering og/eller rejse, som afbestilles 41 dage eller mindre før ankomst, pålægges SkiStar et afbestillingsgebyr svarende til 100 % af den samlede pris for indkvartering og/eller rejse.
- For at afbestille indkvartering og/eller rejse under opholdet kræves det, at der er tegnet afbestillingsforsikring (se mere under punkt 4).

### 3.3 Ændring af indkvartering/rejse

For at kunne ændre indkvartering og/eller rejse kræves det, at der er tegnet afbestillingsforsikring (se mere under punkt 4).

### 3.4 Afbestilling og ændring af SkiPass, aktiviteter og leje af sportsudstyr osv.

SkiPass, aktiviteter og leje af sportsudstyr kan gæsten af- og ombestille frem til dagen før første

gyldighedsdato mod et ekspeditionsgebyr på SEK 95. Ved afbestilling senere end første gyldighedsdato kræves skilber- og aktivitetsforsikring samt gyldig lægeerklæring for at få tilbagebetaling. For ambassadør-camps gælder dog i stedet for det, der er angivet i foregående afsnit, de regler, der fremgår af punkt 3.2-3.3 vedrørende afbestilling/ændring af indkvartering/rejse. Særlige bestemmelser om SkiPass fremgår desuden under punkt 7.3.

### 3.5 Særligt angående pakketilbud

SkiStar forbeholder sig ret til at sælge indkvartering med inkluderet SkiPass og andre kombinationer af pakkerejser i pakketilbud. Når et sådant pakketilbud er bestilt, kan gæsten ikke afbestille eller ændre enkelte produkter i pakken. Ved afbestilling og ændring af pakketilbud gælder de samme regler som ved afbestilling og ændring af indkvartering/rejse. Se mere om pakkerejser under punkt 13.

## 4. SÆRLIGE VILKÅR FOR GÆSTER MED AFBESTILLINGSFORSIKRING

Disse bestemmelser gælder for Europeiska ERV's afbestillingsforsikring og er ikke udtømmende. Se de komplette forsikringsvilkår på skistar.com. Bestemmelserne i dette punkt 4 suppleres af de komplette forsikringsvilkår. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i dette punkt 4 og de komplette forsikringsvilkår har bestemmelserne i dette punkt 4 forrang. Finanstilsynet i Danmark er tilsynsmyndighed.

### 4.1 Definitioner, der kun gælder for afbestillingsforsikring

**Afbestillingsgebyrer:** Indbetalt beløb for arrangementet, som ikke refunderes af SkiStar ved afbestilling.

**Europeiska ERV:** Europæiske rejseforsikring, A/S CVR-nr. 62 94 05 14, ved Europeiska ERV Filial i Sverige, org. nr. 516410-9208.

**Forsikringstager:** Den, der har tegnet afbestillingsforsikring, og som er navngivet på bestillingen ifølge bekræftelsen, eller er indehaver af en kvittering for forsikringen.

**Nær pårørende:** ægtefælle, samlever, registreret partner, børn, stedbørn, plejebørn, søskende, forældre, stedforældre, bedste- og svigerforældre, børnebørn, svigersøn, svigerdatter, svoger og svigerinde. Samleveres og registrerede partners forældre og søskende er i disse vilkår sidestillet svigerforældre, svoger og svigerinde.

### 4.2 Køb af afbestillingsforsikring

Gæsten kan købe afbestillingsforsikring for indkvartering/andre arrangementer, der ved sygdom eller anden indgribende hændelse giver ret til at afbestille arrangementet frem til udtjekning. Bemærk, at hvis kunden bestiller flere indkvarteringsenheder, skal der tegnes en forsikring per indkvarteringsenhed. Afbestillingsforsikring kan kun købes, før første betaling er foretaget, og kan ikke afbestilles eller refunderes. Forsikringsgebyret skal betales i henhold til bestemmelserne i punkt 2.2.

### 4.3 Afbestilling af indkvartering/rejse

Indkvartering og/eller rejse kan afbestilles af en gæst med afbestillingsforsikring, hvorved følgende gælder:

I forbindelse med indkvartering og/eller rejse, som afbestilles 21 dage eller derover før ankomst, opkræver SkiStar et afbestillingsgebyr svarende til gebyret for afbestillingsforsikringen samt et ekspeditionsgebyr på SEK 95.

I forbindelse med indkvartering og/eller rejse, som afbestilles 20 dage eller mindre før ankomst med en gyldig afbestillingsgrund iht. forsikringsvilkårene (se punkt 4.4), pålægger SkiStar et afbestillingsgebyr svarende til prisen på afbestillingsforsikringen samt et ekspeditionsgebyr på SEK 95.

I forbindelse med indkvartering og/eller rejse, som afbestilles 20 dage eller mindre før ankomst uden gyldig afbestillingsgrund iht. forsikringsvilkårene (se punkt 4.4), pålægger SkiStar et afbestillingsgebyr svarende til 100 % af udgifterne til indkvartering og/eller rejse.

Det højeste refunderede beløb er det samlede beløb for arrangementet.

### 4.4 Gyldig afbestillingsgrund

Frem til 21 dage før ankomst er det muligt at afbestille uden gyldig grund og dokumentation.

I forbindelse med indkvartering og/eller rejse, som afbestilles 20 dage eller derunder før ankomst, refunderer forsikringen gæstens afbestillingsomkostninger, hvis denne af rimelige grunde er nødt til at annullere sin bestilling, fordi gæsten:

- nær pårørende eller medrejsende rammes af akut sygdom, ulykke eller dødsfald,
- indkaldes til militært eller civilforsvaret,
- indleder skilsmisse,
- rammes af brand, vandskade eller indbrud i bolig eller virksomhed,
- opsiges på grund af arbejdsmangel (gælder ikke varselperioden) eller
- på vej med personbil, tog eller bus til arrangementets destination rammes af et pludseligt og uforudset driftsstop, og ikke kan bruge 25 %, dog mindst 24 timer, af arrangementet.

### 4.5 Afbestilling under opholdet – ødelagt ferie

Forsikringen dækker ødelagt ferie, hvis gæsten ikke kan deltage i arrangementet, som var det primære formål med rejsen, fordi gæsten:

- rammes af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald,
  - skal afbryde rejsen, da vedkommende er blevet kaldt hjem,
  - skal evakueres fra destinationen pga. naturkatastrofe, terrorhandling eller lignende.
- Ved afbestilling, afbrydelse eller evakuering beregnes erstatningen pr. dag fra den dag, gæsten forlod destinationen. Forsikringen må ikke medføre gevinst, kun erstatning for påført økonomisk skade.

### 4.6 Ombestilling

Gæsten, som har indgået en aftale om afbestillingsforsikring, har ret til at ændre indkvartering frem til 21 dage før ankomst, afhængigt af tilgængelighed og efter den ved ændringen gældende prislister, mod et ekspeditionsgebyr på SEK 95.

### 4.7 Undtagelser

Forsikringen refunderer ikke omkostninger, i tilfælde hvor gæsten har måttet afbestille på grund af omstændigheder eller sygdom, som gæsten havde kendskab til ved betaling af forsikringen, eller hvis rejsen er bestilt mod lægens anbefaling. Gæsten skal kunne dokumentere, at han/hun er forhindret i at rejse med en attest fra f.eks. læge, myndighed eller forsikringsselskab. Attesten og afbestillingsblanketten skal være forsikringsgiver i hænde senest en måned efter det tidspunkt, bestillingen vedrører. Beskrivelser om, hvordan gæsten afbestiller, findes under punkt 3.1.

### 4.8 Fortrydelsesret

I overensstemmelse med bestemmelserne i den svenske lov om distanceaftaler og aftaler uden for fysiske butikker er forsikringer med en aftalt gyldighedsperiode på en måned eller derunder ikke omfattet af fortrydelsesretten. For forsikringer med en aftalt gyldighed på mere end en måned, skal gæsten, som ikke har til hensigt at udnytte forsikringen, meddele forsikringsselskabet eller dets repræsentant, at han/hun ønsker at udtræde af aftalen senest 14 dage efter, at aftalen er indgået, og inden forsikringen træder i kraft. Hvis gæsten ikke giver en sådan meddelelse i tide, bortfalder fortrydelsesretten.

### 4.9 Forsikringsaftaleloven

Medmindre andet er angivet i forsikringspolisen, gælder ud over forsikringsvilkårene, svensk ret og bestemmelserne i den svenske forsikringsaftalelov.

### 4.10 Forsikringsgiver

Forsikringsgiver for denne forsikring er Europeiska ERV. SkiStar formidler forsikringen.

## 5. ÆNDRINGER AF ARRANGEMENTETS INDHOLD OG OMKOSTNINGER

SkiStar har ret til at ændre arrangementet i det omfang, gæsten kan tilbydes andre tilsvarende ydelser. Ved bestilling af rejse er det ved bestillingen angivne afrejsetidspunkt foreløbigt. Hvis det endelige tidspunkt afviger fra det foreløbige tidspunkt, skal gæsten have meddelelse herom snarest muligt og senest 14 dage før afrejse. Hvis der ikke gives nogen sådan meddelelse, er det tidspunkt, som angives i bekræftelsen eller senere fremsendte rejsedokumenter, gældende. Hvis det foreløbige afrejsetidspunkt afviger fra det endelige tidspunkt med mere end 8 timer, er gæsten berettiget til at hæve aftalen ifølge punkt 7.

Hvis der opstår omkostningsstigninger for SkiStar, efter at aftalen er blevet bindende for parterne, har SkiStar ret til at øge prisen for arrangementet svarende til omkostningsstigningerne, hvis omkostningsstigningen skyldes ændringer i skatter, vekselkurser, brændstofpriser eller afgifter vedrørende ydelser, som indgår i arrangementet. Prisen må ikke sættes op de sidste 20 dage før ankomst. Eventuelle ændringer skal straks meddeles gæsten. Arrangementets pris skal reduceres, hvis SkiStars omkostninger tidligere end 20 dage før ankomst reduceres af de samme årsager, som angivet ovenfor.

### 5.1 Særligt ved uspecificeret indkvartering

Ønsker man indkvarterings faciliteter, beliggenhed, husdyrtilladelse/-forbud, afstand til lift m.m. modtages ikke ved bestilling af uspecificeret indkvartering. SkiStar forbeholder sig retten til at bytte indkvartering frem til ankomsten uden at give besked til gæsten, også i de tilfælde, hvor en bestemt indkvartering er angivet i bekræftelsen. Gæster med særlige krav til indkvartering og/eller beliggenhed anbefales til enhver tid at købe en specificeret indkvartering.

### 6. PRISGARANTI

Hvis gæsten efter betaling af bestillingen finder en tilsvarende indkvartering til en lavere pris, har gæsten mulighed for at få tilbagebetalt forskellen, forudsat at gæsten kontakter SkiStar og gør opmærksom på dette. Ved SkiStars bedømmelse af en tilsvarende indkvartering tages hensyn til blandt andet beliggenhed, størrelse og standard. Prisgarantien gælder indtil 42 dage før ankomst. Prisgarantien kan ikke kombineres med ombestilling, kampagner eller andre rabatter.

## 7. GÆSTENS RETTIGHEDER OG PLIGTER M.M.

### 7.1 Gæstens rettigheder i tilfælde af, at arrangementet ikke er gennemført

Såfremt arrangementet ikke kan leveres i henhold til bekræftelsen og disse betingelser, og SkiStar ikke kan tilbyde gæsten andre tilsvarende ydelser, har gæsten ret til at hæve aftalen. Gæsten har også ret til at hæve aftalen, hvis betingelserne ændres væsentligt til ulempe for gæsten. I så fald skal SkiStar refundere det fulde, indbetalte beløb med fradrag for den nytte, gæsten måtte have haft. For at gæsten skal være berettiget til at hæve aftalen, skal SkiStar snarest muligt have meddelelse herom. Gæsten skal straks anmelde fejl, som opstår under opholdet, så SkiStar får mulighed for at rette dem. Såfremt gæsten ikke har meddelt fejl og mangler til personalet på stedet, og SkiStar dermed ikke får mulighed for at være behjælpelig, er gæsten i henhold til praksis og bestillingsvilkår ikke berettiget til prisfradrag eller skadeserstatning.

### 7.2 Ret til afhjælpning, prisfradrag og skadeserstatning

Hvis arrangementet ikke gennemføres jævnt for aftalen, skal SkiStar afhjælpe fejlen inden for rimelig tid. SkiStar har dog ikke pligt til at afhjælpe fejlen, hvis det er umuligt, eller hvis afhjælpning ville medføre uforholdsmæssige omkostninger. Hvis SkiStar ikke afhjælper fejlen, kan gæsten have ret til prisfradrag og skadeserstatning.

Der foreligger ikke ret til prisfradrag og/eller skadeserstatning på grund af fejl under opholdet (inklusive, men ikke begrænset til, afbrydelse af driften) eller på grund af, at SkiStar har indstillet rejsen, hvis SkiStar kan bevise, at rejsen ikke kunne gennemføres eller er opstået forhindringer eller omstændigheder, som ligger uden for SkiStars kontrol, som SkiStar ikke med rette kunne forventes at have forudset, da aftalen blev indgået, og hvis følger SkiStar ikke med rette kunne have undgået eller afhjulpet, f.eks. kortere afbrydelser af IT-drift, vand- eller energiforsyning.

Eventuel skadeserstatning for skader, som er omfattet af bestemmelserne i den svenske sølov, svenske lufttrafiklov, svenske jernbanelov eller anden transportretlig lovgivning, udgør maksimalt det beløb, som er angivet i nævnte love på det tidspunkt, da skaden indtraf.

Det påligger gæsten at i videst mulige omfang begrænse skaden.

### 7.3 Særligt om SkiPass

I overensstemmelse med de gældende brancheregler fra SLAO (se link under punkt 1) er gæsten kun berettiget til et prisafdrag vedrørende SkiPass og/eller skadeserstatning i tilfælde af afbrydelse af driften under forudsætning af, at:

(1) den begrænsede tilgængelighed varer mere end 1/3 af SkiPassets gyldighedsperiode, og (2) den begrænsede tilgængelighed dækker mere end 2/3 af skianlægget under normale forhold. Tilbagebetaling på grund af afbrydelse af driften skal svare til den del af SkiPassets gyldighedsperiode, der ikke kunne benyttes.

Såfremt gæsten f.eks. ikke har kunnet krydse en eller flere landegrænser (Sverige, Norge) og dermed ikke kunne benytte SkiStar All på SkiStars destinationer i udlandet, kan gæsten ikke anmode om prisfradrag eller tilbagebetaling af SkiStar All, hvis sådanne rejserestriktioner eller andre årsager ligger uden for SkiStars kontrol. Det skyldes, at SkiStar All kunne benyttes på alle SkiStars destinationer i det land, hvor gæsten har købt sæsonkortet.

#### 7.4 Særligt om aktiviteter

Gæst og medrejsende skal følge de af SkiStar på stedet meddelte sikkerhedsvilkår for den pågældende aktivitet. Det påligger gæsten, som bestiller en aktivitet for en medrejsende, at sørge for, at disse også orienteres om og følger de nævnte sikkerhedsvilkår.

Fuldstændig information om, hvilke sikkerhedsvilkår der gælder for den pågældende aktivitet, fremgår af information/skiltning på stedet samt på <https://www.skistar.com/sv/aktiviteter/>.

#### 7.5 Særligt om leje af sportsudstyr

Ved leje af sportsudstyr skal gæsten vise legitimation ved afhentning af sportsudstyret og betale forud. I lejeperioden påligger det gæsten at være ansvarlig for og pleje sportsudstyret på bedst mulige vis. I tilfælde af uagtsomhed eller uforsigtighed er gæsten erstatningsansvarlig for opståede skader. Sportsudstyret skal være rengjort ved returnering. Alt sportsudstyr skal returneres senest på det tidspunkt, som fremgår af bekræftelsen. Hvis sportsudstyr ikke returneres, opkræves gæsten den fulde salgsværdi. Gæsten er erstatningsansvarlig, hvis udstyret stjæles (se separate vilkår ved tegning af skiløber- og aktivitetsforsikring). For tilbagebetaling ved afbestilling i løbet af den aktuelle lejeperiode på grund af sygdom eller skade kræves der en lægeerklæring og ERV's skiløber- og aktivitetsforsikring (gælder ikke børn på 0-6 år).

#### 7.6 Gæstens ret til at overdrage aftalen

Gæsten har ret til at sætte en anden person i sit sted, og SkiStar skal acceptere denne person, med mindre særlige forhold taler imod dette. Et sådant forhold kan f.eks. være, at et transportselskab eller en anden part, som SkiStar har antaget, skal godkende, at der ændres rejsende. Gæsten skal meddele ændringen senest fem (5) dage før afrejse eller hjemrejse. Ved ændring af bestillinger er SkiStar berettiget til at pålægge et gebyr for omkostningerne samt at kunne fremlægge, hvordan omkostningerne beregnes. Hvis aftalen er overdraget, er overdrageren og erhververen solidarisk ansvarlige over for SkiStar for eventuelle udestående betalinger for arrangementet og for eventuelle ekstraomkostninger på grund af overdragelsen.

#### 7.7 Gæstens pligter m.m.

For at indgå aftale med SkiStar om indkvartering og/eller forsikring skal gæsten være fyldt 18 år. Alle i selskabet skal være fyldt 18 år for at kunne bo i indkvarteringen. Overholdelse af aldersgrænsen er et krav for at få adgang til indkvarteringen. Legitimation er påkrævet. Hvis gæsten ved adgang til indkvarteringen ikke overholder aldersgrænsen, gælder reglerne for afbestilling i punkt 3. Aldersgrænsen gælder ikke børn i selskab med værge. Ved bestilling af indkvartering er sengepladser obligatorisk for børn over tre år.

For organiserede grupper og rejseselskaber med leder kan der efter nærmere aftale med SkiStar bortses fra ovennævnte regler.

Gæsten kan finde aktuelle ind- og udtjekningsoplysninger ved at logge ind på Min side på [www.skistar.com](http://www.skistar.com) eller i SkiStars app.

Gæsten og samtlige medrejsende skal følge de ordensregler, sikkerhedsvilkår, anvisninger og bestemmelser, som gælder for rejse, indkvartering og øvrige produkter/ytelser, der er inkluderet i arrangementet, samt de generelle brancheregler meddelt af SLAO, inkl. skiløberregler (se link under punkt 1). Sådanne anvisninger består eksempelvis af instruktioner, der meddeles på stedet vedrørende åbne/lukkede løjper, anlæggets åbningstider, særlige

regler for f.eks. aftenstiløb samt sikkerhedsvilkår for den pågældende aktivitet. SkiStar er ikke ansvarlig for eventuelle skader, der opstår på grund af gæstens ageren i strid med sådanne anvisninger, f.eks. ved skiløb uden for markerede løjper eller ved overtrædelse af sikkerhedsvilkårene. Mellem kl. 23.00 og kl. 07.00 skal gæsten og samtlige medrejsende udvise størst muligt hensyn og ro for de andre gæster. Resten af døgnet skal der udvises gensidig respekt over for de andre beboere. Forstyrrelser håndteres i samarbejde med et vagtselskab. Forstyrrelsesomkostninger debiteres gæsten uanset tid på døgnet. Prisen er SEK 1.500-SEK 5.000 pr. forstyrrelse, afhængigt af dens type og grad. Vurderingen foretages i samråd med vagtselskabet. Der kan gælde afvigende ordensregler for hoteller, som i givet fald meddeles ved indtjekning på hotellet. Gæsten er fuldt ansvarlig for alle eventuelle skader, som opstår år indkvarteringen og dens inventar. Overtrædelse af bestemmelserne om røg- og husdyrforbud medfører en saneringsomkostning på min. SEK 6.000. Gæsten må ikke bruge indkvarteringen til noget andet formål end det, som er aftalt på bestillingstidspunktet. Gæsten må ikke lade flere personer, end der er aftalt, overnatte i indkvarteringen eller opstille telt, campingvogn, badekar, musikanlæg eller lignende på en eventuel grund tilhørende indkvarteringen.

SkiStars indkvartering med røg- og dyreforbud er ikke allergisaneret. Prisen for logi omfatter ikke rengøring, sengelinned, håndklæder, børneseng/børnestol, toiletpapir, rengøringsmidler osv., med mindre andet er anført på bekræftelsen. Hvis der ikke bestilles slutrenngøring, skal gæsten før afrejse rengøre indkvarteringen ifølge rengøringsinstruktionerne. Hvis dette ikke overholdes, pålægges SkiStar et gebyr på min. SEK 1.500 afhængigt af indkvarterings størrelse. Gæsten kan bestille slutrenngøring før ankomst. En bestilt eller obligatorisk rengøring omfatter ikke inden- og udendørs grovrengøring, opvask eller tømning af affaldsposer/fjernelse af tomme flasker. SkiStar er ikke ansvarlig for glemte genstande.

Ved indkvartering i hytte/lejlighed er gæsten selv ansvarlig for sneskovning og/eller saltning af glatte veje ved indkvarteringen under hele opholdet. Gæsten må kun lade elektriske køretøjer på den angivne ladestation. Overtrædelse håndhæves med hensyn til risikoen for brand, hvorved SkiStar debiterer gæsten et gebyr på SEK 5.000. SkiStar har ret til at afbryde gæstens ladekabel, hvis det anvendes til ladning af elkøretøjer på et andet sted end den anviste ladeplads.

Samtlige nøgler og/eller nøglekort til indkvarteringen skal afleveres ved hjemrejsen. I modsat fald pålægges et gebyr på min. SEK 2.000 for udskiftning af lås og/eller omkodning af lås samt SEK 200 for mistet nøglekort.

SkiStar har ret til at opsige aftalen med omgående virkning, hvis gæsten eller nogen i dennes selskab optræder forstyrrende og/eller voldrer skade på indkvarteringen eller nærområdet, eller hvis indkvarteringen benyttes til et ikke-godkendt formål. I tilfælde af at aftalen opsiges i henhold til denne bestemmelse, skal gæsten og dennes selskab straks fralytte indkvarteringen uden refusion af prisen på indkvarteringen. SkiStar har endvidere ret til at pålægge gæsten et omkostningsgebyr svarende til skaden, dog mindst SEK 5.000. SkiStar forbeholder sig retten til ved en sådan omgående opsigelse af aftalen at lukke indkvarteringen og fjerne gæstens ejendele.

Gæsten informeres af SkiStar om gældende regler mht. pas og visum for stater inden for EØS. Gæsten er dog selv ansvarlig for at iagttage de nødvendige formaliteter for rejsens gennemførelse. Få mere at vide på <https://www.skistar.com/da/myskistar/allman-bokningsinformation/pas-visum-told/>, eller kontakt SkiStar på telefonnummer 0771 84 00 00. SkiStars gavekort må ikke bruges til markedsføring eller konkurrencer.

#### 8. SKISTARS ALPINE SNEGARANTI

Hvis den bestilte destination ikke opfylder kravene for SkiStars alpine snegaranti, kan gæsten vælge at undlade at rejse til den bestilte destination. Gæsten får i så fald tilbagebetalt det beløb, der er betalt for arrangementet. Hvis arrangementet omfatter alpint skiløb, bortfalder snegarantien, hvis det alpine skiløb ikke kan gennemføres ifølge nedenstående. Snegarantien gælder ikke for midlertidigt

lukkede lifter eller pister som følge af f.eks. tekniske problemer eller uvejr. Du finder flere oplysninger og de datoer, der gælder for hver destinations alpine snegaranti på [www.skistar.com/da/inspiration/sne-og-praparerer/snegaranti/](http://www.skistar.com/da/inspiration/sne-og-praparerer/snegaranti/). Særligt fordelagtige af- og ombestillingsvilkår med mulighed for at om- eller afbestille med fuld tilbagebetaling frem til ankomst gælder desuden i forårsæsonen, dvs. på de datoer, der er angivet på fornævnte side, frem til den dato, hvor snegarantien begynder at gælde, se nærmere oplysninger på den nævnte side.

#### 9. KRIG, NATURKATASTROFER, STREJKER M.M. (FORCE MAJEURE)

Begge parter har ret til at hæve aftalen, hvis arrangementet ikke kan gennemføres på grund af krigshandlinger, naturkatastrofer, arbejdsmarkeds-konflikter, længere afbrydelser i vand- eller energiforsyningen, brand, myndighedsbeslutninger, epidemi/pandemi og andre lignende omstændigheder, som ligger uden for parternes kontrol, som ingen af parterne med rette kunne forudsæ eller tage hensyn til på tidspunktet for indgåelse af aftalen, og hvis konsekvenser ikke med rette kunne undgås. En part, som ønsker at udtræde af aftalen i henhold til første afsnit, skal straks meddele dette til den anden part, så snart den part, som ønsker at udtræde af aftalen, har fået kendskab til omstændighederne i henhold til første afsnit. Parten har ikke ret til at opsige aftalen, hvis omstændighederne i første afsnit var kendte på tidspunktet, hvor aftalen blev indgået.

#### 10. PERSONOPLYSNINGER

Når gæsten bestiller et arrangement, behandles personoplysninger, som gæsten oplyser, f.eks. navn og e-mailadresse, af SkiStar og eventuelt af andre selskaber i SkiStar-koncernen. Gæstens personoplysninger kan også behandles af SkiStars samarbejdspartnere, f.eks. forsikrings-selskaber, parkeringsselskaber, hoteller, tog-, fly- og busselskaber samt SkiStars ansatte systemleverandører m.fl. SkiStar behandler også nødvendige personoplysninger, som gæsten giver om eventuelle medrejsende. Såfremt gæsten ved bestilling af et arrangement giver personoplysninger om andre personer, skal gæsten sørge for, at gæsten har tilladelse til at give oplysningerne. Gæsten bør så vidt muligt også sørge for, at disse personer forstår, hvordan deres personoplysninger kan blive brugt af SkiStar. SkiStar AB er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som indsamles fra gæsten. SkiStar udfører al behandling af personoplysninger i overensstemmelse med gældende lovgivning og tager hensyn til gæstens integritet og vil være transparent med, hvordan gæstens personoplysninger behandles. Gæsten kan læse hele SkiStars integritetspolitik på <https://www.skistar.com/da/myskistar/allman-bokningsinformation/integritet-sikkerhed/>. I politikken findes SkiStars kontaktoplysninger vedrørende spørgsmål om behandlingen af personoplysninger.

#### 11. TVISTLØSNING

Gæsten bør i første omgang henvende sig til SkiStar med eventuelle klager. Såfremt gæsten og SkiStar ikke bliver enige i en forhandling, kan gæsten henvende sig til ARN eller den almindelige domstol. En tvist kan også prøves på EU-kommissionens platform for tvistløsning, hvis betingelserne for dette er opfyldt.

#### 12. REJSEGARANTI

Rejsegaranti betyder beskyttelse mod økonomisk skade, som kan påføres den rejsende som følge af insolvens hos arrangør af pakkerejser. Den rejsende kan i så fald ansøge om erstatning fra rejsegarantien og modtage refusion i det omfang, aftalen om pakkerejsen ikke opfyldes som følge af rejsearrangørens insolvens. Ansøgning om erstatning skal være modtaget til Kammarkollegiet (se punkt 13 nedenfor) senest tre måneder efter, at rejsen skulle have været gennemført.

#### 13. DEN REJSENDES RETTIGHEDER VED BESTILLING AF KOMBINERTE REJSEYDELSER (SÅKALDT PAKKEREJSE)

I tilfælde, hvor gæsten har bestilt en kombination af rejseydelser, anses arrangementet for at være en pakkerejse i henhold til direktiv (EU) 2015/2302. Gæsten er derfor omfattet af gældende regler for pakkerejser, som er fastlagt i den svenske lov om pakkerejser (2018:1217). SkiStar vil være fuldt ansvarlig for, at pakkerejsen som helhed gennemføres

korrekt. Desuden skal SkiStar i henhold til loven refundere gæstens betalinger og, hvis transport er inkluderet i pakkerejsen, sikre gæstens hjemtransport, hvis SkiStar bliver insolvent. Gæsten skal modtage alle væsentlige oplysninger om pakkerejsen, før aftalen om pakkerejsen indgås. Der er altid mindst én erhvervsdrivende, som er ansvarlig for, at alle rejseudgifter, der er omfattet af aftalen, gennemføres korrekt.

Gæsten modtager et nødtelefonnummer eller oplysninger om et kontaktpunkt, hvor denne kan komme i kontakt med arrangøren eller rejsebureauet. Gæsten kan overføre pakkerejsen til en anden person med rimeligt varsel og eventuelt mod et tillægsgebyr.

Prisen på pakkerejsen kan kun forhøjes, hvis de særlige omkostninger stiger (f.eks. brændstofpriser), og hvis dette udtrykkeligt er angivet i aftalen, samt under alle omstændigheder senest 20 dage før pakkerejsens begyndelse. Hvis prisen forhøjes med mere end 8 % af prisen på pakkerejsen, har gæsten ret til at opsige aftalen. Hvis arrangøren forbeholder sig retten til at hæve prisen, er den rejsende berettiget til en prisnedsættelse, hvis de relevante omkostninger falder.

Gæsten kan opsige aftalen uden at betale et afbestillingsgebyr og modtage en fuld refusion af alle betalinger, hvis nogen af pakkerejsens væsentlige dele, bortset fra prisen, ændres betydeligt. Hvis den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for pakkerejsen, annullerer pakkerejsen før pakkerejsens begyndelse, er gæsten i sådanne tilfælde berettiget til refusion og kompensation.

Gæsten kan under særlige omstændigheder opsige aftalen før pakkerejsens begyndelse uden at betale et afbestillingsgebyr, f.eks. i tilfælde af alvorlige sikkerhedsmæssige problemer på destinationen, der sandsynligvis vil påvirke pakkerejsen. Gæsten kan på et hvilket som helst tidspunkt opsige aftalen, før pakkerejsen påbegyndes, mod et rimeligt og berettiget afbestillingsgebyr.

Hvis væsentlige dele af pakkerejsen ikke kan leveres i henhold til aftalen efter pakkerejsens begyndelse, skal der tilbydes passende alternative arrangementer uden ekstra omkostninger. Gæsten kan opsige aftalen uden at betale et afbestillingsgebyr, hvis ydelserne ikke udføres i overensstemmelse med aftalen, og dette væsentligt påvirker pakkerejsens udførelse, og arrangøren ikke afhjælper problemet. Gæsten har også ret til et prisfradrag og/eller skadeserstatning, hvis rejseudgifterne ikke udføres eller udføres mangelfuldt.

Arrangøren skal yde støtte, hvis gæsten er i vanskeligheder.

Hvis arrangøren bliver insolvent, vil betalingerne blive refunderet. Hvis arrangøren bliver insolvent efter pakkerejsens begyndelse, og hvis transport er inkluderet i pakkerejsen, er gæstens hjemtransport sikret af garantien.

SkiStar har tegnet insolvensforsikring hos Nordea og Atradius. Såfremt aftalen ikke leveres på grund af SkiStars insolvens, kan gæsten kontakte disse eller, hvor det er relevant, den kompetente myndighed Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Stockholm, +46 (0)8-700 08 00, [registratur@kammarkollegiet.se](mailto:registratur@kammarkollegiet.se).