

1. INDLEDNING

FOREX AB tilbyder et rejseøkosystem, der er tilgængeligt via hjemmesiden www.forexvaluta.dk og dens tilknyttede sider. Rejseøkosystemet omfatter adgang til FOREX' markedsplads, flysammenligninger og rejseaktiviteter (herefter "rejseøkosystemet").

Inden for rejseøkosystemet samarbejder FOREX med forskellige partnere (herefter "samarbejdspartnere") om at tilbyde et bredt udvalg af produkter og tjenester til dig som forbruger (herefter "kunde" eller "du").

FOREX handler alene som en uafhængig part over for disse samarbejdspartnere, hvilket betyder, at FOREX ikke er direkte involveret eller ansvarlig for nogen del af produktionen, distributionen eller håndteringen af transaktioner, herunder, men ikke begrænset til, leveringer, returneringer, reklamationer og ombytninger.

Produkter fra markedspladsen, tjenester fra flysammenligning og rejseaktiviteter inden for rejseøkosystemet leveres og sælges af FOREX' samarbejdspartnere. Som kunde indgår du en købsaftale direkte med den pågældende samarbejdspartner. Det betyder, at FOREX ikke er part i denne købsaftale.

Den samarbejdspartner, du køber et produkt eller en tjeneste fra, bliver din aftalepart og er dermed fuldt ansvarlig for alle aspekter af det tilbudte produkt eller den tilbudte tjeneste.

2. VIRKSOMHEDSOPLYSNINGER

FOREX, Filial af FOREX AB, CVR-nr. 27748562 ("FOREX")

Adresse: Nørre Voldgade 90, 1358 København K

Postadresse: FOREX AB, Box 2154, 103 14 Stockholm, Sverige

E-mail: info@forexvaluta.dk

Kundeservice: + 46 (0) 771 22 22 21

Ved generelle spørgsmål vedrørende FOREX' rejseøkosystem er du velkommen til at kontakte FOREX direkte. Bemærk, at hvis du har spørgsmål eller problemer, der specifikt vedrører produkterne eller tjenesterne fra vores samarbejdspartnere, skal du kontakte den pågældende samarbejdspartner direkte.

Du finder kontaktoplysninger på alle vores samarbejdspartnere via følgende link: www.forexvaluta.dk/kundeservice/vilkaar-og-politikker/.

For at gøre din oplevelse nemmere tilbyder FOREX også support via chat. Chatten er tilgængelig på hverdage mellem kl. 8-17. Du kan skrive i vores chat her: FOREX Chat.

3. GENERELT

Når du som kunde gennemfører et køb af et produkt eller en tjeneste inden for rejseøkosystemet, finder disse generelle vilkår altid anvendelse på dit køb ("FOREX' generelle vilkår").

Ud over FOREX' generelle vilkår kan der også gælde specifikke vilkår hos de samarbejdspartnere, der leverer produktet eller tjenesten. Det betyder, at visse aspekter af dit køb kan være underlagt yderligere vilkår, der er unikke for den enkelte samarbejdspartner.

Du kan finde vores samarbejdspartners specifikke vilkår ved at www.forexvaluta.dk/kundeservice/vilkaar-og-politikker/.

Som kunde er det meget vigtigt, at du omhyggeligt læser både FOREX' generelle vilkår og de specifikke vilkår fra samarbejdspartneren, inden du gennemfører et køb. Ved at bruge rejseøkosystemet bekræfter du, at du accepterer FOREX' generelle vilkår.

Selvom samarbejdspartnerens vilkår kan gælde for dit køb, gælder FOREX' generelle vilkår altid for de dele, der vedrører FOREX' udførelse af visse relaterede produkter og tjenester inden for rejseøkosystemet samt, i givet fald, i situationer, der ikke er reguleret af samarbejdspartnerens vilkår, når disse ikke er fuldstændige.

4. REJSEØKOSYSTEMET

Rejseøkosystemet kræver, at kunder er over 18 år og ikke er under værgemål for at kunne afgive en ordre. FOREX eller vores samarbejdspartnere har ret til at afvise eller ændre bestillinger i visse tilfælde, f.eks. hvis kunden har betalingsanmærkninger, eller hvis der er mistanke om, at der er angivet forkerte personoplysninger.

Produkter og tjenester, der tilbydes i rejseøkosystemet, er ikke altid garanteret tilgængelige. De kan blive udsolgt eller ikke blive leveret som planlagt. Hvis det viser sig, at en af vores samarbejdspartnere ikke kan levere et bestilt produkt eller en bestilt tjeneste, vil du blive informeret om dette. I sådanne tilfælde vil alle eventuelle forudbetalinger blive tilbagebetalt til dig.

Inden for FOREX' rejseøkosystem kan det ske, at produkter og tjenester på et tidspunkt ikke længere er tilgængelige. FOREX forbeholder sig ret til at oplyse om sådanne situationer, hvor produkter og tjenester er udsolgt eller ikke kan leveres som forventet. Hvis der skulle opstå en situation, hvor et produkt eller en tjeneste ikke kan leveres af vores samarbejdspartnere, vil du blive informeret om dette, og et eventuelt betalt beløb vil blive tilbagebetalt.

FOREX tager også forbehold for eventuelle fejl i tekst eller billeder vedrørende beskrivelser, specifikationer, priser eller anden relevant information ved køb af produkter og tjenester. Det er hver enkelt samarbejdspartners ansvar at sikre, at materiale, der offentliggøres, ikke overtræder eller krænker nogens rettigheder, herunder immaterielle rettigheder. Hvis du opdager, at indhold, som du ejer eller har rettigheder til, anvendes uden din tilladelse og ønsker, at dette fjernes, bedes du kontakte os via e-mail kundesekretariat@forexvaluta.dk eller via www.forexvaluta.dk/kundeservice/.

Det er de vilkår, der er gældende og tilgængelige i rejseøkosystemet på tidspunktet for din bestilling, der gælder for dit køb.

5. AFTALE OG BESTILLING AF BETALINGSTJENESTERNE

En bindende købsaftale indgås med samarbejdspartneren i det øjeblik, der udstedes en ordrebekræftelse på din bestilling (herefter "ordrebekræftelse"), uanset hvilke parter der indgår i aftalen. Det er derfor vigtigt, at de kontaktoplysninger, du har angivet, er aktuelle og korrekte. Din bestilling udgår sammen med de vilkår, der følger med ordrebekræftelsen, grundlaget for købsaftalen.

I ordrebekræftelsen finder du også FOREX' generelle vilkår. Vi anbefaler, at du gemmer ordrebekræftelsen for at gøre det lettere at kommunikere med samarbejdspartnerens kundeservice fremover.

6. PRISER OG GEBYRER

De priser, der er angivet i rejseøkosystemet, gælder for din bestilling. Priserne opdateres løbende og angives i enten SEK, DKK, NOR eller EUR inkl. moms. Eventuelle leveringsomkostninger er derimod ikke inkluderet i prisen og kan derfor pålægges afhængigt af leveringsmulighederne. Der kan også pålægges yderligere gebyrer afhængigt af den valgte betalingsmåde.

FOREX forbeholder sig ret til at tilføje og fjerne betalingsmåder samt ændre en betalingsmåde, hvis denne ikke fungerer, når du skal gennemføre dit køb.

Når du indtaster dine betalingsoplysninger, skal du bruge et gyldigt betalingskort. FOREX eller vores samarbejdspartnere forbeholder sig ret til at kontrollere betalingsmetodens gyldighed, og har også ret til at afvise køb som følge af intern kontrol.

7. GENERELT OM LEVERING

Vores samarbejdspartnere er individuelt ansvarlige for at sende og levere dit produkt og udføre dine tjenester. Når du som kunde har afgivet en ordre, leveres dit produkt med den leveringsmulighed, du har valgt ved kassen. Dit produkt vil fremover blive leveret fra de respektive samarbejdspartners lager. Eventuelle forsendelsesgebyrer kan pålægges. Hvis du har bestilt en rejseaktivitet, vil den blive leveret til din e-mail.

Når du som kunde afgiver en bestilling, oplyses du en forventet leveringstid. Denne varierer afhængigt af den valgte leveringsmulighed og kan ændres afhængigt af eksterne faktorer, som FOREX ikke er ansvarlig for.

Når din pakke er kommet frem til dig, skal du hente den inden for rammerne af, hvad der er angivet i adviseringen. Pakker skal normalt afhentes af den, der har bestilt dem, med fremvisning af gyldigt id og pakke-id.

Du modtager en advisering, der angiver, hvor og hvornår pakken kan afhentes. Adviseringen kan ske enten via e-mail, almindelig post samt via telefon eller sms.

Hvis du som kunde ikke afhenter et produkt eller ikke benytter din tjeneste inden for den angivne tid, vil produktet blive returneret. I tilfælde af en eventuel returnering eller forfald forbeholder vores samarbejdspartnere sig ret til at debitere dig alle omkostninger, der måtte opstå i forbindelse hermed.

8. GENERELT OM DINE RETTIGHEDER SOM KUNDE

Rejseøkosystemet tilbyder produkter og tjenester, der leveres af forskellige samarbejdspartnere. Hver enkelt ordre behandles derfor adskilt fra hver enkelt samarbejdspartner. Alle spørgsmål vedrørende returneringer, fortrydelsesret og ombytning m.m. foregår mellem dig som kunde og den specifikke samarbejdspartner, hvorfra du har købt dit produkt eller din tjeneste.

Samarbejdspartnerne bærer dermed ansvaret for at håndtere alle henvendelser, der er relateret til de pågældende produkter eller tjenester.

Hvis du er kunde, dvs. hvis du er en fysisk person, der handler til formål, der ligger uden for din egen erhvervsvirksomhed, og du har dit sædvanlige opholdssted inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, har du generelt en lovbestemt fortrydelsesret i henhold til følgende oplysninger om fortrydelsesret. Ved køb af produkter har du som kunde altid 14 dages fortrydelsesret fra den dag, du modtog produktet.

I nogle tilfælde er fortrydelsesretten dog udelukket ved lov, hvilket betyder, at du muligvis ikke har nogen fortrydelsesret for din specifikke aftale. Ved køb af fritidsaktiviteter er

denne ret undtaget, hvis aftalen gælder for en bestemt dato eller en bestemt tidsperiode for udførelsen. Dette omfatter dato- eller tidsbegrænsede ture af forskellige slags, "(fler)dagsrejser", "entræbilletter", "guideede ture", "vandaktiviteter", "eventyr", "øvrige oplevelser" og "kombinations tilbud", som arrangeres af vores samarbejdspartnere.

Fortrydelsesretten gælder heller ikke for produkter, der er skabt efter dine specifikke instruktioner, eller som på nogen måde er blevet unikt tilpasset til dig, produkter, hvis forsegling er brudt, og som af sundhedsmæssige eller hygiejniske årsager ikke er egnede til returnering, herunder, men ikke begrænset til, undertøj, badedragter, høretelefoner, der placeres i øret, samt skønheds- og hygiejneartikler såsom makeup og hårplejeprodukter, extensions, hårtørre, barbermaskiner, elektriske tandbørster, vægte, varmepuder, fodbade og lignende, hvor forsegling også kan indebære teknisk sikkerhed såsom serienummer, varer, der let forringes eller hurtigt overskrider deres holdbarhedsdato, såsom fødevarer eller medicin, lyd- eller videooptagelser eller computerprogrammer, hvor forseglingen er blevet åbnet, eller digitalt materiale, der leveres på et ikke-fysisk medie, hvis distributionen påbegyndes med forbrugers samtykke, såsom software, apps, spil, musik, video eller tekst, der er tilgængelig via download eller streaming.

Produkter, der returneres, skal være i samme stand som ved modtagelsen. Produkterne må altså ikke beskadiges, anvendes, vaskes eller bæres til andet formål end at afprøve produktet. Alle mærkninger og mærkater skal også være intakte.

9. FORTRYDELSESRRET OVER FOR SAMARBEJDSPARTNER

Hvis du fortryder dit køb, skal du sende en tydelig meddelelse herom til den samarbejdspartner, som du har købt produktet eller tjenesten hos. Du skal angive dit navn, din adresse og andre relevante oplysninger (f.eks. ordrenummer).

Ved udøvelse af fortrydelsesretten kan du blive pålagt at betale returfragt, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Du kan kontakte samarbejdspartneren for at få oplyst den præcise returfragt.

I de tilfælde, hvor du har bestilt flere produkter eller tjenester fra forskellige samarbejdspartnere, er det vigtigt, at du returnerer dit produkt eller din tjeneste til den rigtige samarbejdspartner med den respektive returseddel eller i henhold til anvisningerne. Hvis du som kunde sender returvarer til den forkerte samarbejdspartner, kan du blive forpligtet til at refundere yderligere håndterings- eller leveringsomkostninger.

10. TILBAGEBETALING I FORHOLD TIL SAMARBEJDSPARTNER

Hvis du vælger at fortryde dit køb, skal du sende en tydelig meddelelse herom til den samarbejdspartner, som du har købt produktet eller tjenesten af. Ekstra leveringsomkostninger, der opstår, hvis du har valgt en ikke-standardiseret leveringsmetode, godtgøres dog normalt ikke, og leveringsomkostninger tilbagebetales ikke ved delvise returneringer.

Vores samarbejdspartnere kan afvente med tilbagebetalingen, indtil de enten har fået produktet eller tjenesten tilbage eller har modtaget en kvittering for, at du har returneret det.

Ved tilbagebetaling benyttes samme betalingsmetode, som du benyttede ved købet, medmindre andet er aftalt mellem dig og samarbejdspartneren, eller omstændighederne er til hinder for dette.

11. REKLAMATION I FORHOLD TIL SAMARBEJDSPARTNER

Eventuelle reklamationer over et produkt eller en tjeneste håndteres direkte som en sag mellem dig og samarbejdspartneren. Du har ret til at reklamere over en vare, hvis den er fejlbefæftet, med en reklamationsret på tre år fra købsdatoen eller den periode, som loven foreskriver. Hvis du opdager en fejl, bør du hurtigt anmelde dette ved at kontakte den samarbejdspartner, hvor du har bestilt din vare eller tjeneste. Du kontakter os ved at gå ind på www.forexvaluta.dk/kundeservice/klager/.

Ved reklamation sørger samarbejdspartneren for en returseddel eller returfragten. Hvis samarbejdspartneren anmoder om det, skal du kunne dokumentere dit køb.

Hvis din reklamation godkendes, bestræber samarbejdspartneren sig på at godtgøre dig inden for 30 dage i henhold til loven, selvom det kan variere afhængigt af produkt- eller tjenestetypen. Vores samarbejdspartnere afviser reklamationer, hvis produktet eller tjenesten ikke anses for at være mangelfuld i henhold til loven, og i disse tilfælde kan der pålægges et gebyr for fejlfinding og fragtomkostninger.

12. GARANTI

Visse produkter eller tjenester fra samarbejdspartnere kan være omfattet af en særlig garanti eller tilbudt service. Detaljerede oplysninger om garantiperioden, specifikke garantibetingelser og eventuelle yderligere servicevilkår, herunder oplysninger om, hvor og hvordan servicen udføres for hvert specifikt produkt, er tilgængelige via vores samarbejdspartnere. Garantien dækker kun fejl, der var til

stede ved fremstillingen, og dækker ikke skader, der opstår efter ændringer, som du selv har foretaget på produktet, f.eks. ombygninger, opgraderinger eller andre tilpasninger. Din ordrebekræftelse fungerer som dit garantibevis.

13. KAMPAGNER OG TILBUD

FOREX kan periodevist lancere kampagner inden for rejseøkosystemet med forbedrede priser eller vilkår, der er mere fordelagtige end dem, der normalt er til rådighed. Disse forbedrede priser eller vilkår gælder i den aktive kampagneperiode og kun for de produkter eller tjenester, der er specificeret af samarbejdspartneren i forbindelse med kampagnen. FOREX forbeholder sig ret til når som helst at trække disse kampagner tilbage, medmindre andet er angivet i en fastsat tidsperiode. Når en kampagne ophører eller trækkes tilbage, vil FOREX' generelle vilkår igen være gældende. Kampagnetilbud på visse produkter eller tjenester inden for rejseøkosystemet er tidsbegrænsede og gælder, så længe lager haves.

14. FORCE MAJEURE

FOREX eller vores samarbejdspartnere er ikke ansvarlige for forsinkelser, der skyldes begivenheder uden for vores eller deres kontrol, såsom arbejdskonflikter, krigshændelser, brand, lynnedslag, terrorangreb, ændrede regler fra myndigheder, tekniske problemer, kommunikationsfejl, herunder problemer med elektricitet, telefoni eller datanetværk, eller forsinkelser fra underleverandører forårsaget af disse nævnte omstændigheder eller andre uforudsete hændelser. Disse hændelser betragtes som gyldige grunde til fraskrivelse af ansvar for skader eller andre konsekvenser. I tilfælde af sådanne omstændigheder vil enten FOREX eller vores samarbejdspartnere informere dig både ved hændelsens begyndelse og afslutning.

15. FOREX' ANSVAR

FOREX handler ikke som sælger og er ikke part i aftalen og/eller transaktionen mellem dig og vores samarbejdspartnere. FOREX er ikke ansvarlig for vores samarbejdspartneres handlinger, herunder, men ikke begrænset til, salg af produkter og tjenester og/eller returnering, ombytning eller levering i øvrigt.

16. UGYLDIGHED

Hvis en kompetent domstol, myndighed eller voldgiftsret finder, at nogen del af disse generelle vilkår er ugyldige eller ikke kan håndhæves, vil dette ikke påvirke gyldigheden og håndhævelsen af de øvrige bestemmelser. Disse skal fortsat være fuldt gyldige og håndhæves i det omfang, loven tillader det. De dele, der anses for ugyldige eller ikke kan håndhæves, vil blive erstattet med nye formuleringer, der bedst svarer til den oprindelige hensigt, i overensstemmelse med gældende lovgivning og praksis.

17. TVISTER

Tvister vedrørende fortolkningen eller anvendelsen af disse vilkår og betingelser skal afgøres i henhold til svensk lov. Hvis du og samarbejdspartneren ikke kan nå til enighed via kundeservice, har du mulighed for at sende sagen videre til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen enten via deres hjemmeside <https://www.forbrug.dk/> eller ved at sende et brev til følgende adresse:

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

For sager inden for EU kan du også indgive en klage via EU-Kommissionens platform for onlinetvistbilæggelse som automatisk sender din sag til en passende tvistbilæggesinstans, som kontakter sælgeren med henblik på at løse tvisten uden for domstolene.

Hvis din sag kræver mægling fra en neutral part, kan du kontakte vores kundeombudsmand ved at sende en e-mail til kundekonsulent@forexvaluta.dk eller pr. brev til:

FOREX, filial af FOREX AB, Sverige
Klageansvarlig
Nørre Voldgade
Box 5124
90 1358 København K

Hvis disse foranstaltninger ikke fører til en løsning, har du ret til at indbringe tvisten for en almindelig domstol til endelig afgørelse.