

**Almindelige betingelser for køb af services hos Frontiers ApS, på  
[www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk) & [www.scuba.travel](http://www.scuba.travel)**

**Indhold**

1. Generelt .....	2
2. Aftaleindgåelse .....	2
3. Fortrydelsesret .....	4
4. Leveringstidspunkt- og sted .....	4
5. Priser, gebyrer og betaling .....	4
6. Aflysning og afbestilling af rejsen .....	5
7. Overdragelse .....	6
8. Ansvar og forsikringer .....	6
9. Forsinkelse og mangler .....	7
10. Force Majeure og ansvarsbegrænsning .....	8
11. Behandling af persondata, markedsføring, GDPR og Cookies .....	8
12. Alarmopkald .....	11
13. Reklamation og klageadgang .....	11

## 1. Generelt

- 1.1 Disse Almindelige betingelser gælder mellem Frontiers ApS ("FT" herefter) og en forbruger ("Forbrugeren" herefter) for FTs udbud af rejser og services ("Leverancen") i Danmark og ved bestilling og køb af services på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk). Informationer afgivet ved bestilling skal afgives på dansk. Disse Almindelige betingelser er kun gældende for forbrugere.
- 1.2 Leverancen er en række faciliteter som stilles til rådighed for Forbrugeren til gennemførelse af internationale rejser, aktiviteter og ophold. Leverancen indeholder ikke fysiske elementer eller produkter. På [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk) kan Forbrugeren læse om FTs services, herunder få oplysninger om indhold og pris på den enkelte leverance.
- 1.3 Aftale ("denne Aftale"/"Aftalen") mellem FT og Forbrugeren består udover disse Almindelige betingelser også af en **kvittering** (ordrebekræftelse eller proforma faktura). I tilfælde af konflikt mellem kvitteringen og disse Almindelige betingelser, skal kvitteringen have forrang. Enhver fravigelse fra disse Almindelige betingelser skal være aftalt skriftligt i kvitteringen eller i øvrigt.

## 2. Aftaleindgåelse

- 2.1 Denne Aftale indgås efter Forbrugeren accept af tilbud skriftligt via e-mail, via fax eller på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk)/ eller [www.scuba.travel](http://www.scuba.travel), og Aftalen anses for bindende, når FT registrerer Forbrugeren ordre hos FT. Såfremt udefra kommende tekniske årsager medfører, at FT ikke er i stand til at oprette bestillingen som ønsket, eller levere ekstra tjenester, kan FT annullere Aftalen med øjeblikkelig virkning ved at FT hurtigst muligt giver meddelelse herom til Forbrugeren.
- 2.2 Det er en betingelse for indgåelse af aftalen, at Forbrugeren meddeler FT en e-mail adresse til brug for korrespondance mv. mellem FT og Forbrugeren samt Forbrugeren navn og adresse. Forbrugeren skal meddele FT alle ændringer af Forbrugeren oplysninger, herunder betalingsoplysninger hvor relevant, med minimum 10 arbejdsdages skriftligt varsel. Til brug for FTs evaluering af Forbrugeren oplysninger, kan FT til enhver tid kræve oplyst Forbrugeren CPR-nummer samt foretage (eller indhente) en kreditvurdering af Forbrugeren, herunder indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.
- 2.3 Såfremt Aftalen er indgået ved fjernsalg, anses Leverancen at være stillet til Forbrugeren rådighed når depositum er rettidigt indbetalt og med Forbrugeren indbetaling anses Forbrugeren at være bekendt med Disse almindelige betingelser, indhold af tilbud, prislister og øvrige rejsedokumenter.
- 2.4 Bestilling af rejser på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk)/ eller [www.scuba.travel](http://www.scuba.travel)

#### 2.4.1 Bestille tilbud

Når Forbrugeren indhenter et tilbud på en rejse via [www.frontiertours.dk/](http://www.frontiertours.dk/) eller [www.scuba.travel](http://www.scuba.travel) sendes en automatisk bekræftelse på de ønsker Forbrugeren gennem [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk) har beskrevet. FT udarbejder på Forbrugeres forespørgsel en beskrivelse af indholdet og pris på den forespurgte rejse. Overslaget fremsendes til Forbrugeren via e-mail uden beregning og forbindende.

#### 2.4.2 Accept af tilbud/overslag (ordre)

Når Forbrugeren accepter et tilbud/overslag fremsendt af FT eller sender en ordre via [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk), er ordren et bindende tilbud om at købe de pågældende services i henhold til disse Almindelige betingelser.

#### 2.4.3 Kvittering

FT sender en kvittering (ordrebekræftelse eller proforma faktura), som er en accept af Forbrugeres tilbud om køb. Kvitteringen indeholder ordrenummer, navn, adresse, betalingsmåde, specifikation af den bestilte service, den samlede pris, inklusiv eventuelle leveringsomkostninger samt en vedhæftet fil med disse Almindelige betingelser. FT opbevarer en digital kopi af alle kvitteringer, men det anbefales, at Forbrugeren selv printer kvitteringen ud, da den indeholder væsentlige oplysninger om Leverancen. Kvitteringen er samtidig hensigtsmæssig at have senere, hvis Forbrugeren senere fortryder købet eller har indsigelser til Leverancen.

Når Forbrugeren modtager kvitteringen (ordrebekræftelse eller proforma faktura), skal Forbrugeren gennemgå den og straks kontakte FT, hvis Forbrugeren mener den indeholder fejl eller uoverensstemmelser. Det i kvitteringen anførte er gældende, medmindre Forbrugeren skriftligt fremsætter indsigelser straks efter modtagelsen af kvitteringen, idet FT i de fleste tilfælde afgiver bestilling til leverandører umiddelbart efter ordremodtagelsen.

#### 2.4.4 Oplysningspligt

Forbrugeren forpligtiger sig til at sikre at navn(e), adresse(r), e-mail adresse(r), telefonnumre er korrekt angivet og gyldige i kvittering/ordrebekræftelse, pas, visa mv.

Forbrugeren er forpligtet til at orientere FT om omstændigheder, som vil kunne have afgørende betydning for gennemførelse af Leverancen. Eksempelvis allergiske reaktioner, handicap, graviditet, lægebehandling eller sygdom.

Forbrugeren er forpligtet at oplyse FT om ændringer i forudsætningerne for gennemførelse af Leverancen.

2.5 Skriftlige tilbud/overslag er med mindre andet er angivet, bindende i 30 dage efter FT's fremsendelse af tilbud. Dog med undtagelse for eventuelle, i perioden, udefra kommende prisreguleringer.

2.6 Forbrugeren skal være myndig og fyldt 21 år for at indgå denne Aftale.

### 3. Fortrydelsesret

- 3.1 Forbrugeren har ingen fortrydelsesret ved bestilling via e-mail eller på [www.frontiertours.dk/](http://www.frontiertours.dk/) eller [www.scuba.travel](http://www.scuba.travel) iflg. forbrugeraftalelovens § 9 stk.2.

### 4. Leveringstidspunkt- og sted

- 4.1 De i kvitteringen (ordrebekræftelse eller proforma faktura) angivne steder og tider er at betegne som leveringssted og tid. Eksempelvis vil en Leverance være påbegyndt når Forbrugeren passerer told og/eller visa- og paskontrollen i Danmark, hvis Leverancen også indeholder flytransport. Hvis Leverancen ikke indeholder flytransport påbegyndes Leverance ved ankomst til det i Leverancen angivne opholdssted/land.
- 4.2 Leverancen er afsluttet når Forbrugeren ankommer til Danmark hvis Leverancen indeholder flytransport. Hvis Leverance ikke indeholder flytransport afsluttes Leverancen når Forbrugeren forlader det i Leverancen angivne opholdssted/land.
- 4.3 Delleverance kan forekomme ifm. stopover på rejsen. I de tilfælde vil pkt. [4.1](#) og [4.2](#) være gældende for delleverancen

### 5. Priser, gebyrer og betaling

- 5.1 De til enhver tid gældende priser for Leverancen i henhold til denne Aftale er offentliggjort på [www.frontiertours.dk/](http://www.frontiertours.dk/) eller [www.scuba.travel](http://www.scuba.travel).
- 5.2 Prisstigninger og ændringer af disse Almindelige betingelser, træder i kraft ved offentliggørelse på [www.frontiertours.dk/](http://www.frontiertours.dk/) eller [www.scuba.travel](http://www.scuba.travel). Gebyrstigninger eller indførelse af nye afgifter træder i kraft når de er offentliggjort på [www.frontiertours.dk/](http://www.frontiertours.dk/) eller [www.scuba.travel](http://www.scuba.travel).
- 5.3 Da den enkelte leverance er specielt udviklet til Forbrugeren vil priserne på [www.frontiertours.dk/](http://www.frontiertours.dk/) eller [www.scuba.travel](http://www.scuba.travel) gælde for rene standard rejser og beregnet ud fra et bestemt sæt af forudsætninger. Tilbudsprisen vil oftest variere i forhold til de priser som er oplyst på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk/) da Leverancen vil være baseret på Forbrugeren's individuelle behov og ønsker og underlagt udefra kommende ændringer. Eksempelvis ændringer i prisen på flybilletter. Den endelige pris vil være den pris som vil være oplyst i sidst fremsendte faktura.
- 5.4 Der tages forbehold for tryk- og tastefejl og pludselige prisændringer. Priserne er angivet i danske kroner og er inkl. moms, men ekskl. eventuelle udgifter til forsendelse og porto.
- 5.5 Der tages forbehold for ændring af priserne hos samarbejdspartnere for så vidt at disse sker efter Forbrugeren's afgivelse af ordre. Da prisen på rejsen er udregnet iht gældende priser, tariffer mv. forbeholder FT sig ret til inden for 20 dage før afrejse at foretage regulering af prisen på den tilbudte leverance, hvis disse ændringer kan

henføres til ændringer i prisen på skatter, tariffer, afgifter, valutakurser, brændstof mv.

- 5.6 Betalingsbetingelser. Netto kontant.
- 5.7 Netbetaling foretages ved direkte overførsel fra Forbrugerens netbank til FT. Netbetalingen sættes i gang, når Forbrugeren har modtaget bekræftelse af ordren og i øvrigt efter FT's anvisninger.
- 5.8 Transaktionen er gennemført når den fremgår af kontoopførelsen.
- 5.9 Der kan ikke foretages betaling vha Net's (PBS), kredit- eller betalingskort. Der gøres opmærksom på at pengeinstitutterne normalt beregner 1-2 dage til transaktionen.
- 5.10 Depositum. Med mindre andet er anført på ordrebekræftelsen eller proforma fakturaen (kvitteringen) betaler Forbrugeren 50% af rejsens pris senest 3 hverdage efter bestilling eller accept af tilbud. Ved betaling af depositum accepterer Forbrugeren endvidere gældende vilkår for rejsen.
- 5.11 For oversøiske destinationer betales den resterende del af rejsen senest 60 dage før afrejsedatoen.
- 5.12 Bestillinger eller ordre som er afgivet hvor rejsedagen er tidligere end 60 dage betales rejsens fulde pris inden 3 hverdage.
- 5.13 FT forbeholder sig ret til, uden forudgående varsel, at annullere ordren hvis depositum eller betaling ikke er foretaget rettidigt.

## 6. Aflysning og afbestilling af rejsen

- 6.1 FT er berettiget til og uden ansvar at aflyse Leverancen eller tilbyde en alternative leverance i de tilfælde hvor:
- Grupperejser, specialrejser eller andre rejser, hvortil et minimum deltagerantal kræves for gennemførsel, ikke opnås
  - Leverancens bestanddele ikke kan bekræftes af leverandøren(e)
  - Hændelser som FT eller dets samarbejdspartnere er uden indflydelse på eller uden mulighed for at kunne forudse (Force Majeure lignende omstændigheder)
  - Den rejsendes egne forhold
  - En officiel dansk myndighed fraråder rejse til destinationen.

Forbrugeren har ikke krav på erstatning ud over refusion af det til FT eventuelt indbetalte eller en eventuel difference mellem Leverancen og det tilbudte alternativ.

- 6.2 Forbrugeren er berettiget til at afbestille en Leverance i de tilfælde hvor en officielt dansk myndighed, i perioden fra bestilling og indtil 20 dage før afrejse, fremkommer med oplysning om at man fraråder rejser til det bestilte område, i den bestilte

periode, grundet Force Majeure lignede omstændigheder. FT vil dog søge at tilbyde et alternativt rejsemål.

Forbrugeren har ikke krav på erstatning ud over refusion af det til FT eventuelt indbetalte eller en eventuel difference mellem Leverancen og det tilbudte alternativ.

Foretager Forbrugeren en afbestilling som følge af sygdom, hvortil der ikke er tegnet forsikring eller andre grunde gælder følgende betingelser for refusion:

- Afbestilling inden 90 dage før ankomst -fuld refusion af rejsens pris, men 30% tab af depositum
- Afbestilling inden 45 dage før ankomst, -halv refusion af rejsens pris
- Afbestilling mindre end 18 dage før ankomst -ingen refusion.

Forbrugeren kan kun foretage afbestilling skriftligt og FT er berettiget til at opkræve administrationsgebyr på op til 3% af Leverancens pris dog minimum kr. 500,-

FT gør opmærksom på at enkelte resorts eller camps ikke refunderer depositum ifm. afbestilling, specielt ikke i højsæsoner. I de tilfælde vil refusion af depositum ikke kunne ske.

Forudbetalte "Non Refundable" billetter mv. refunderes ikke.

- 6.3 Udebliver Forbrugeren eller møder Forbrugeren op på rejsedagen uden gyldig rejsehjemmel, pas, forsikringer eller vaccinationer og er som følge heraf, ude af stand til at tiltræde Leverancen, har Forbrugeren ikke krav på refusion eller erstatning af Leverancen.

## 7. Overdragelse

- 7.1 Leverancen er personligt for Forbrugeren og dennes husstand og må ikke uden FT godkendelse overdrages eller gensælges til tredjemand. Det er en forudsætning, at eventuelle samarbejdspartnere tillader overdragelse. FT er berettiget til at opkræve administrationsgebyr ifm. en godkendt omregistrering af Leverancen til tredjemand.

- 7.2 Overdragelse af Leverancen skal ske senest 60 dage før afrejse.

- 7.3 FT er berettiget til at overdrage denne Aftale til et med FT koncernforbundet selskab eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand.

## 8. Ansvar og forsikringer

- 8.1 Forbrugeren skal til en hver tid følge FT anvisninger under rejsen og ophold mv. Forbrugeren skal optræde således, at andre gæster eller rejsende ikke forulempes, generes eller forstyrres. I grove og gentagne tilfælde kan FT ophæve denne Aftale og bortvise Forbrugeren. Forbrugeren må i så tilfælde selv sørge for hjemtransport mv.

Skader som påføres Forbrugerens omgivelser, som følge af Forbrugerens handlinger, er underlagt de almindelige erstatningsregler for skader og FT uvedkommende.

- 8.2 Det er Forbrugeren ansvar at sikre, at gyldigt pas har mere end 6 måneders gyldighed efter hjemrejse og at der eksisterer eventuelt gyldigt visa til destinationen. Omkostninger, som opstår som følge af manglende gyldighed mv., er FT uvedkommende og afholdes af Forbrugeren.
- 8.3 Det er Forbrugeren ansvar at få foretaget de vaccinationer som er gældende for rejsemålet og, i visse områder etablering af korrekt malaria profylakse. Omkostninger opstået som følge af manglende vaccinationer mv. er FT uvedkommende og afholdes af Forbrugeren. Den rejsende henvises til statens seruminstitut for oplysninger om korrekt vaccinering og malariabeskyttelse.
- 8.4 FT forbeholder sig ret til at kræve dokumentation for gyldigt pas, visa og eventuelle vaccinationer.
- 8.5 Flere resorts og camps kræver fuld forsikringsdækning til behandling af sygdom og eventuel hjemtransport som følge af sygdom eller tilskadekomst (rejseforsikring).
- 8.6 Forbrugeren skal være opmærksom på at det gule og det blå sundhedskort ikke er gyldigt uden for henholdsvis Danmark og den Europæiske Union, og at der til de fleste oversøiske destinationen skal være etableret gyldig rejseforsikring inden afrejse.
- 8.7 Da ikke alle rejseforsikringer dækker aktiviteter med forhøjet risikoniveau skal der tegnes tillægs eller special forsikringer, når Leverancen indeholder aktiviteter, som dykning (scuba), river rafting, bungee jump, mountain trekking mv.
- 8.8 Forbrugeren kan tegne afbestillingsforsikring, som sikrer, at det fulde beløb for Leverancen refunderes, hvis Forbrugeren aflyser Leverancen som følge af dødsfald eller akut opstået sygdom.
- 8.9 Forbrugeren har mulighed for at tegne alle forsikringstyper hos FT.
- 8.10 Får Forbrugeren behov for behandling som følge af sygdom eller ulykke, og er Forbrugeren ikke i besiddelse af en dækkende forsikring, vil FT søge at assistere i det omfang som skønnes nødvendigt. Alle omkostninger ifm. hændelsen dækkes af Forbrugeren.

## **9. Forsinkelse og mangler**

- 9.1 FT er ikke ansvarlig for forsinkelser som følge af Forbrugerens ændring af rejserute eller som følge af forhold som FT eller dennes repræsentanter, ingen indflydelse har haft på, og Forbrugeren kan ikke påregne kompensation som følge af forsinkelse. FT vil være behjælpelig med omorganisering af Leverancen hvor dette er muligt.



- 9.2 Konstaterer Forbrugeren at Leverancen ikke lever op til det specificerede eller indeholder mangler, skal Forbrugeren gøre FT eller dennes repræsentant opmærksom på forholdet straks manglen er konstateret.
- 9.3 FT har ret og pligt til at søge afhjælpning af manglen hurtigst muligt. Dog ikke i de tilfælde hvor en eventuel udbedring vil kunne påføre FT ekstra store omkostninger. Tilbyder FT at afhjælpe manglen kan Forbrugeren ikke kræve afslag i prisen eller erstatning såfremt afhjælpningen sker inden for rimelig tid og uden ekstra omkostninger for Forbrugeren.

## 10. Force Majeure og ansvarsbegrænsning

- 10.1 FTs ansvar er begrænset i videst muligt omfang i henhold til gældende lovgivning og internationale konventioner, til personskade samt beskadigelse af bagage, som er beregnet til privat brug eller forbrug. FT kan ikke gøres ansvarlig for mindre afvigelser i rejseplaner eller foretagne refusion for uudnyttede dele af Leverancen.
- 10.2 FT er ikke ansvarlig for indirekte tab eller følgetab. Indirekte tab eller følgetab kan f.eks. være tab af data eller arbejdstid.
- 10.3 FTs erstatningsansvar for fejl og mangler i forbindelse med en leverance er begrænset til prisen for Leverancen, som denne er angivet i kvitteringen.
- 10.4 FT er ikke ansvarlig for hændelser, skader eller forsinkelser mv. i de tilfælde hvor Forbrugeren afgiver fejlagtige oplysninger eller i de tilfælde hvor Forbrugeren ikke har orienteret om omstændigheder der kan påvirke gennemførelse af Leverancen, eller tilstødende komplikationer som følge af manglende information da det i udgangspunktet antages at Forbrugeren er selvhjulpne.
- 10.5 FT er ikke ansvarlig for mangler eller udeblivelse af oplevelser opstået som følge af lokalt vejrlig eller vilde dyrs adfærd eller andre uforudsigelige naturfænomener. Eventuel anden oplevelse til erstatning for udeblivelsen skal hvis det er muligt inden for rejsen tidsramme, afhjælpes af FT's lokale repræsentant.
- 10.6 FT er ikke ansvarlig for manglende opfyldelse af Aftalen, som skyldes forhold, som FT ikke har indflydelse på (force majeure eller force majeure lignende omstændigheder), herunder bl.a. krig, terrorhandlinger, leverandør-/transport-/produktionsproblemer, strejker, myndighedshandlinger, naturkatastrofer eller livsfarlige smitsomme sygdomme, forsinkelser hos postvæsenet og lign. FT har ret til en rimelig forlængelse af frister, hvis dette måtte ske.

## 11. Behandling af persondata, markedsføring, GDPR og Cookies

- 11.1 FT vil som led i Aftalen foretage behandling af en række data om Forbrugeren. Forhandlere vil endvidere have adgang til og foretage kortvarig behandling af visse data om Forbrugeren alene som led i formidlingen af Aftalen. Sådanne data kan blandt andet bestå af:



- 11.1.1 Persondata, hvorved forstås personoplysninger i persondatalovens forstand og er bl.a. fysiske personers navne, adresser mv, herunder tilsvarende oplysninger om enkeltmands ejede virksomheder samt f.eks. navn og stilling på ansatte i virksomheder eller offentlige myndigheder telefonnummer, e-mail adresse og betalingsoplysninger.
- 11.2 De oplysninger, som Forbrugeren giver til FT i forbindelse med bestilling eller ordreafgivelse (navn, adresse, telefonnummer, e-mail adresse osv.) samt oplysninger, som Forbrugeren i øvrigt måtte give til FT, behandles fortroligt og bruges til at ekspedere Forbrugeren bestilling, til statistisk brug samt til anden kontakt til Forbrugeren. Endvidere behandles data til validering af de af Forbrugeren afgivne oplysninger, herunder entydig identifikation af Forbrugeren, og endelig indebærer lovgivningskrav til erhvervsdrivendes regnskaber, at FT skal opbevare visse af Forbrugeren personoplysninger i fem år. FT opbevarer alene Forbrugeren personoplysninger i det omfang, det er lovbestemt eksempelvis bogføringsloven.
- 11.3 FT kan i forbindelse med sin behandling overlade data til databehandlere, som behandler data på vegne af og i henhold til instruktion fra FT. Databehandlere kan være placeret uden for EU.
- 11.4 Hvis en overførsel af Forbrugeren personoplysninger til et tredjeland er nødvendig af hensyn til opfyldelse af en aftale mellem Forbrugeren (den registrerede) og den dataansvarlige eller af hensyn til gennemførelse af foranstaltninger, der træffes på Forbrugeren anmodning forud for indgåelsen af en sådan aftale, kan en tredjelandsoverførsel finde sted uden eksplicit samtykke (ref. Datatilsynet særlige undtagelser). Eksempel på databehandlere uden for EU kan være lokale flyselskaber eller resorts.
- 11.5 Personoplysninger transmitteres fra Forbrugeren til FT i ikke-krypteret form. Personoplysninger gemmes af FT i en database på en sikker server, hvortil der ikke er adgang fra internettet.
- 11.6 Ifølge persondataloven herunder den EU bestemte forordning Global Data Protection Regulation (GDPR) har Forbrugeren mulighed for indsigt i og berigtigelse af de personoplysninger, der vedrører Forbrugeren og kan ved at rette skriftlig henvendelse til FT få oplyst, hvilke oplysninger om Forbrugeren, som FT besidder. FT bestræber sig på at sikre, at alle oplysninger er korrekte. Såfremt oplysninger måtte vise sig urigtige eller mangelfulde, vil FT berigtige oplysningerne snarest muligt og Forbrugeren kan i øvrigt gøre indsigelse mod yderligere behandling af egne personoplysninger.
- 11.7 Betalingsoplysninger formidles til FT via en sikker og krypteret SSL forbindelse. Alle betalingstransaktioner sker bankerne i mellem og FT har dermed ikke adgang til Forbrugeren konto- eller betalingsoplysninger.
- 11.8 For at lette proceduren for Forbrugeren fremtidige adgang til [www.frontiertours.dk/](http://www.frontiertours.dk/) eller [www.scuba.travel](http://www.scuba.travel) kan FT anvende en såkaldt cookie. Cookies anvendes af stort

set alle hjemmesider og er en simpel tekstfil, som hjemmesidens server lægger på Forbrugers computer eller Forbrugers it-udstyr (f.eks. smartphone).

En Cookie gør det muligt at genkende Forbrugers computer og samle information om, hvilke sider og funktioner man besøger med browseren. Cookies kan ikke se, hvem Forbrugeren er, hvad man hedder, hvor man bor, eller om computeren bruges af en eller flere personer.

En Cookie kan ikke sprede virus eller andre skadelige programmer.

#### 11.9 Specielt om Google Analytics Cookies

De oplysninger, som Cookie indsamler om Forbrugers brug (trafikdata, herunder IP-adresse), sendes til og gemmes på Googles servere i USA. Google bruger oplysningerne til at evaluere Forbrugers brug af hjemmesiden, udarbejde rapporter om aktiviteten på hjemmesiden og yde andre tjenester i tilknytning til aktiviteten på hjemmesiden og brugen af internettet.

Google kan også videregive oplysningerne til tredjemand, hvis loven kræver det, eller hvis tredjemand behandler oplysningerne på Googles vegne. Google Analytics sætter 2 typer Cookies:

Persistent Cookies, der viser om brugeren er tilbagevendende, hvor brugeren kommer fra, hvilken søgemaskine der er brugt, keywords, etc. og Session Cookies, der bruges til at vise, hvornår og hvor længe en bruger er på hjemmesiden. Session Cookies udløber efter hver session, dvs. når man lukker fanen eller browser.

Google sammenkører ikke Forbrugers IP-adresse med andre oplysninger, som Google ligger inde med.

Google holder EU-US Privacy Shield Certificate, er tilsluttet EU Data Protection Directive og har forpligtet sig til at overholde General Data Protection Regulation (GDPR eller Persondataforordningen).

#### 11.10 Specielt om Facebooks anvendelse af Cookies.

De oplysninger, som Cookie indsamler om Forbrugers brug (trafikdata, herunder IP-adresse), sendes til og gemmes på Facebooks servere i EU eller USA. Facebook bruger oplysningerne til at evaluere Forbrugers brug af hjemmesiden, udarbejde rapporter om aktiviteten på hjemmesiden og yde andre tjenester i tilknytning til aktiviteten på hjemmesiden og brugen af internettet.

Facebook kan også videregive oplysningerne til tredjemand, hvis loven kræver det, eller hvis tredjemand behandler oplysningerne på Facebooks vegne.

Facebook holder EU-US Privacy Shield Certificate, efterlever EU Data Protection Directive og General Data Protection Regulation (GDPR eller Persondataforordningen).

- 11.11 Cookies kan altid slettes fra Forbrugerens elektroniske enheder.
- 11.12 Når Forbrugeren oplyser e-mailadresse i forbindelse med en bestilling mv. på [www.frontiertours.dk](http://www.frontiertours.dk), kan FT anvende e-mailadressen til at kontakte Forbrugeren vedrørende den aktuelle aftale. Endvidere kan FT benytte e-mailadressen til at markedsføre services (nyhedsbreve, tilbud mv) over for Forbrugeren i det omfang, at Forbrugeren har samtykket i at modtage sådant markedsføringsmateriale. Man kan altid fravælge at modtage markedsføringsmateriale enten via e-mail eller ved at benytte linket herom i det elektroniske markedsføringsmateriale, som er tilsendt.
- 11.13 FT videregiver ikke Forbrugerens oplysninger til tredjemand, heller ikke med henblik på markedsføring.

## 12. Alarmopkald

- 12.1 FT har oprettet nødtelefonnumre i Danmark og på de enkelte destinationer. Forbrugeren får adgang til disse kontaktfaciliteter inden afrejse.
- 12.2 Ved alarmopkald har Forbrugeren selv ansvaret for at give besked om Forbrugerens geografiske placering. For oversøiske destinationer anbefales, at Forbrugeren registrerer sig på den, for destinationen, nærmeste danske ambassade eller EU repræsentation, inden afrejse.

## 13. Reklamation og klageadgang

- 13.1 Klager, der udspringer af Aftalen, herunder om Leverancen og betaling, indsendes skriftligt til Frontiers ApS, Postboks 147, DK-2000 Frederiksberg, senest 20 dage efter Forbrugerens hjemkomst. Reklamationer modtaget efter denne periode behandles ikke. FT bekræfter modtagelsen af reklamationen indenfor 14 dage. FT træffer normalt afgørelse i sådanne sager senest 2 måneder efter, at klagen er modtaget.
- 13.2 Reklamation over skader påført Forbrugerens bagage eventuelle forsinkelse eller bortkomst skal rettes direkte til Forbrugerens transportør, straks efter at skaden mv. er konstateret. FT er uden ansvar i denne forbindelse, men assisterer på foranledning, og uden ansvar for behandling eller udfald, med reklamationen over for transportøren.
- 13.3 Tvister kan endvidere af hver af parterne, efter gældende regler herom, indbringes for de almindelige danske domstole, som har ene kompetence til at afgøre tvister.

-----||-----