



# Praktiske oplysninger

## INDEN REJSEN

Det er vigtigt, at navne på billetten stemmer overens med for- og efternavne i passet, eventuelle mellemnavne kan udelades. Hvis du opdager stavfejl, er det vigtigt, at det bliver rettet inden afrejse. Kontakter du os senest 14 dage efter bestilling af rejsen, bliver fejlen ændret uden gebyr.

### Hotelkategorier

Når du skal på ferie, er det vigtigt, at du vælger netop den hotelkategori, der svarer til dine forventninger. Hotellerne er inddelt i fem kategorier. Et + ud for den pågældende kategori indikerer, at hotellet ligger lidt over, hvad du normalt kan forvente. Det skal understreges, at kategoriseringen er Spies' egen kategori og kan være forskellig fra rejsemål til rejsemål. Kategorierne sammenligner med andre ord standarden inden for samme geografiske lokalområde og kan ikke sammenlignes med det internationale stjernesystem. Vores bedømmelse sker på baggrund af faciliteter på stedet/hotellet, afstand til strand og by, standard på værelser/lejligheder samt det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære. Nogle hoteller kan skifte kategori imellem sommer- og vintersæsonen. På [www.spies.dk](http://www.spies.dk) finder du altid den korrekte kategori. Prisen er altid tilpasset hotellets aktuelle kategori.

De fem kategorier:

5. Luksusprægede hoteller/lejligheder med den bedste komfort og service, du kan forestille dig.
4. International standard på hoteller/lejligheder. For dig, der ønsker god komfort og service.
3. Vores mest populære kategori. Gode mellemklassehoteller/-lejligheder med det mest nødvendige udstyr og god service.
2. Enkle, ofte lidt nussede hotelpensioner/lejligheder med beskeden forplejning og service.
1. Et nøk bedre end uspecificeret indkvartering. Det vil sige meget enkel pension/hotel/lejlighed for dig, der ønsker at bruge feriepengene på andet end komfort.

### Uspecificeret indkvartering

Foruden de fem hotelkategorier kan du også vælge uspecificeret indkvartering, som ofte er ringe, uden komfort og uden bad/toilet på værelserne. Hvis du har nogle bestemte krav til komfort og standard, anbefaler vi derfor, at du bestiller en rejse fra vores almindelige program med navngivne hoteller og rejsemål. Uspecificerede rejser sælges tidligst 3-4 uger før afrejse. Forplejning indgår ikke i prisen, uanset hvilken form for pension andre gæster på indkvarteringsstedet har. Ved indkvartering i dobbeltværelse må det påregnes, at to hold gæster kan bo i den samme lejlighed, men med hvert sit aflåselige soveværelse. For uspecificerede hoteller gælder det, at de ikke altid står beskrevet i vores katalog, og at de er komplet uegnede for børnefamilier. Byggestøj, trafikstøj og støj fra barer og diskoteker må påregnes. Flytninger fra et sted til et andet kan ske flere gange under opholdet. Når der på et

rejsemål findes flere feriebyer, kan vi ikke garantere, hvor du kommer til at bo – det behøver nødvendigvis ikke at være en ferieby, der er indeholdt i vores program. Guideservice kan ikke forventes på vores uspecificerede hoteller.

### Værelsestyper

- Dobbeltværelse er et hotelværelse med bad/douche.
- Større hotelværelse med separat soveafdeling.
- 1-værelses lejlighed bestående af kombineret opholdsstue og soveværelse med køkkenniche og bad/douche.
- 2-værelses lejlighed bestående af opholdsstue, køkkenniche, bad/douche og soveværelse.
- 3-værelses lejlighed bestående af opholdsstue, køkkenniche, bad/douche og to soveværelser.
- 4-værelses lejlighed bestående af opholdsstue, køkkenniche, bad/douche og tre soveværelser.

I lejlighederne kan der være sparsomt udstyret køkkenniche til lettere madlavning eller kombineret køkken/opholdsrum. I 3- og 4-værelses lejlighederne kan et eller flere af soveværelserne være af varierende størrelse og indrettet som opholdsrum med opredningsmulighed.

### Enkeltværelse

Enkeltværelser er generelt en mangelvare. Ofte lever de ikke op til standarden på øvrige værelser. Vi anbefaler derfor, at du vælger en 1-værelses lejlighed/et dobbeltværelse og betaler tillægget for at bo alene. I dobbeltværelse alene beregnes dobbelt tillæg for balkon/terrasse og udsigt.

### Ekstra opredning

Bor man flere end to i lejligheden/værelset, overnatter 3., 4. og 5. person som oftest på en sovesofa af jævn standard, drømmeseng, køjeseng, sammenklappelig seng, sovelænestol eller lignende. Er opredningen en tremmeseng til børn, må man regne med at betale ekstra for denne direkte til hotellet.

### Grandlit

En dobbeltseng (120-140 cm bred) for to, der holder af hinanden med fælles madras og sengetøj. "Grandlit" findes på visse rejsemål og krydstogter; rejsekonsulenten kan oplyse om forholdene på dit hotel.

### Handicaptilpasning

Er du kørestolsbruger, er det meget vigtigt at informere os om dette ved bestilling af rejsen. Kun få områder i de sydlige lande er tilpasset bevægelseshæmmede. Derfor bør du som bevægelseshæmmet vælge hotel med meget stor omhu. Vi har også brug for ekstra tid for at kunne arrangere en så behagelig rejse som muligt.

### Billeder i kataloget

For at kunne fotografere hotellerne på kort afstand anvender vores fotografer til tider et vidvinklet objektiv, der kan fremstille de fotograferede objekter en smule

større, end de er i virkeligheden. Vi gør opmærksom på, at billeder af værelser/lejligheder/kahytter kun er eksempler på sådanne, og at billederne derfor ikke må tages som udtryk for, at den tildelte indkvartering er magen til.

### **Tillæg**

Betaler du for noget ud over det, der ifølge katalog-beskrivelsen indgår i grundprisen, vil det fremgå af din billet. Dette betyder, at du har betalt ekstra for balkon, havudsigt, enkeltværelse eller andet. Eftersom prisen for et dobbeltværelse eller en lejlighed altid er udregnet for to personer, skal du altid betale to personers tillæg, selvom du reserverer til eget brug.

### **Flytillæg**

På visse flyvninger opkræves et flytillæg, som fremgår af billetten.

### **Rabatter**

For børn under to år, der rejser på charterflyvninger med en eller flere voksne, betales et administrationsgebyr på 300 kr. forudsat, at barnet ikke optager egen sædeplads. På rute- og langdistanceflyvninger varierer prisen afhængig af flyselskabet. Ved bestilling af rejsen skal barnets alder på hjemrejsetidspunktet angives, da det er det, der er gældende. Passet kontrolleres inden afrejsen. Der er ingen fri bagagetransport. Børnerabat fra to år fremgår af vores hjemmeside. For at opnå børnerabat (se specifik alder for børn på vores hjemmeside) kræves to fuldtbetalende voksne, og rabatten er baseret på en opredning. Børn over to år har eget sæde under flyrejsen. Børn under 16 år må ikke rejse uden voksen ledsager. Der ydes ikke rabat til børn på rabatterede eller nedsatte rejser. Rejser I mange sammen, kan det ofte betale sig at bestille værelser/lejligheder med så mange opredninger som muligt, idet vores angivne priser – som hovedregel – er baseret på to personers ophold i enten dobbeltværelse, 1- eller 2-værelses lejligheder. Opredningsrabatten gælder alle personer ud over det forudbestemte antal personer i værelset/lejligheden. Rabatter kan ikke kombineres. Læs mere om hvilke rabatterede og nedsatte rejser vi kan tilbyde på vores hjemmeside.

### **Pas, visum og vaccination**

Det er på eget ansvar, at pas, visum, udrejse- og vaccinationspapirer er i gyldig stand. Husk altid gyldigt pas – også selvom rejsen går til et land, der er med i Schengen-aftalen. Vi anbefaler, at du har gyldig legitimation på dig under opholdet på rejsemålet. Bemærk også de pasregler, der indebærer, at børn skal have eget pas. Det er vigtigt, at du inden afrejsen kontrollerer, hvilke regler der gælder for netop dit rejsemål. Vi gør opmærksom på, at et dansk fremmedpas ikke betragtes som et almindeligt pas. Indehavere af dansk fremmedpas skal kontakte rejsemålets ambassade for eventuelle særlige visumbestemmelser. Et pas, som udløber under rejsen, er ugyldigt. Det kræves desuden i nogle lande, at passet ved indrejsen er gyldigt i 6 måneder efter hjemrejsen. Vi gør også opmærksom på, der kan være visumpligt for gæster uden dansk pas. Desuden kræves der i Frankrig visum for gæster, som

ikke er i besiddelse af pas fra et EU-land. For udenlandske statsborgere gælder ofte særlige regler. Kontakt landets ambassade for oplysning herom. Ambassadors og konsulators åbningstider, adresser, telefonnumre o.lign. kan ses på [www.ambassade.dk](http://www.ambassade.dk). Kun få lande har krav fra myndighederne om bestemte vaccinationer ved indrejse. Det kan være tilrådeligt at beskytte sig mod bestemte sygdomme selv ved kortvarige besøg. Man er selv forpligtiget til at kontrollere, om vaccinationer blot anbefales eller er obligatoriske. For danske gæster kan henvendelse ske til egen læge, Rigshospitalets rejse- og vaccinationservice på tlf. 35 37 35 07, Udlandsvaccinationen på tlf. 70 22 07 02 eller på [www.vaccination.dk](http://www.vaccination.dk). Bruger du særlig medicin, bør du medbringe til hele perioden. For danske gæster, der har tegnet en Årsrejseforsikring gennem Europæiske Rejseforsikring, finder du en liste over, hvilke klinikker der samarbejdes med på hjemmesiden [www.europaeiske.dk](http://www.europaeiske.dk). Rejsende med anden skandinavisk nationalitet end dansk bør undersøge, om der gælder andre regler for dem.

## **FLYREJSEN**

### **Ændring af flytider**

Afrejse- og ankomsttider er foreløbige. Forventede tider fremgår af din billet. Bemærk, at der kan ske ændringer i rejsetiderne helt frem til afrejsedagen i forbindelse med omlægning af flytrafikken. Har disse ændringer indflydelse på din rejse, vil du høre fra os hurtigst muligt. Vi gør opmærksom på, at alle flytider er angivet i lokaltider.

### **Rejser med rute-fly**

Foregår rejsen med rute-fly, udstedes flybilletterne som en elektronisk flybillet. Referencenummeret fremgår under rubrikken ”Meddelelser” på din billet, så snart vi har hørt fra flyselskabet. Ved afvigelse i rejsetiderne er det altid rejsetiderne på flybilletten, der er gældende, men kontakt gerne din rejsekonsulent for en sikkerheds skyld. Det er desuden på eget ansvar, at navnene på flybilletten er identisk med navnene i passet. Der gælder særlige regler i forbindelse med navneændring, annullering af rejsen m.m., når man rejser med rute-fly. Hør nærmere hos din rejsekonsulent, ligesom du kan læse mere i kataloget og på vores hjemmeside under ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.”.

### **Flybillet “flight only”**

I prisen indgår fly til rejsemålet og retur samt eventuelle lufthavnsafgifter. Transport fra og til lufthavnen på rejsemålet indgår ikke, men kan som regel bestilles hjemmefra senest en uge inden afrejse – det varierer fra rejsemål til rejsemål. Bussen fra lufthavnen stopper kun ved allerede planlagte holdepladser/hoteller, hvorfor transport videre derfra er på egen hånd og for egen regning. Disse holdepladser kan først oplyses ved ankomsten til rejsemålet.

### **Forplejning om bord**

På rejser, hvor mad ikke indgår i prisen, er det ofte muligt at forudbestille mad via din rejsekonsulent eller på [www.spies.dk](http://www.spies.dk) under ”Min side” og tilvalgt til din

allerede bestilte rejse. Drikkevarer indgår ikke i prisen, men kan købes om bord. På nogle ruteflyvninger indgår drikkevarer i rejsens pris. Hør nærmere hos din rejsekonsulent, hvis du er i tvivl om netop din flyvning. Specialmad (se venligst [www.spies.dk](http://www.spies.dk) under "Værd at vide" – "Bagage, toldfrit – oversigt") skal oftest bestilles via flyselskabet senest otte dage før afrejse; Thomas Cook Airlines Scandinavia dog senest 36 timer før. Vær opmærksom på, at nogle flyselskaber tager et gebyr for specialmad. Det er ikke tilladt at medbringe egen forplejning og drikkevarer om bord.

#### **Mødetid på ud- og hjemrejse samt opsamlingssted**

På billetten er anført, hvornår check-in lukker ved afrejse fra Danmark samt ved afrejse fra rejsemålet. Check-in skal være foretaget inden dette tidspunkt; det er ikke nok bare at møde op til det anførte tidspunkt. Bemærk, at der kan forekomme lange køer, som man bør tage højde for både ved check-in og ved sikkerhedskontrollen. Eventuelt afhentningssted og tid fra hotellet oplyses af guiden eller fremgår af Spies-mappen/informationstavlen i hotellets reception. Vi anbefaler dig at tjekke tidspunktet for afhentning dagen før afrejse, da der kan ske ændringer i løbet af din ferie.

#### **Transport af gravide**

Følgende internationale regler er gældende for alle flyselskaber: Op til 8 uger før beregnet nedkomst er der ingen restriktioner. Fra 8 til 4 uger før beregnet nedkomst skal lægeattest foreligge. Mindre end 4 uger før beregnet nedkomst må gravide ikke medtages om bord. OBS! Rejser den gravide 8-10 uger før beregnet nedkomst, bør lægeattest medbringes, da man på nogle rejsemål forlanger en sådan. I modsat fald kan man risikere selv at skulle betale en lægeattest på rejsemålet. Lægeattesten skal være udfærdiget på engelsk og skal specifikt nævne hjemrejsedagen. Rejser den gravide 8 til 4 uger før beregnet nedkomst, må flyvetiden ikke overstige fire timer. Vær opmærksom på, at der gælder andre regler for rejser til Tyrkiet: Er der mindre end 12 uger til beregnet nedkomst (efter uge 28), skal den gravide medbringe lægeerklæring på engelsk fra egen læge, som tillader, at den gravide flyver. Hvis lægeerklæring ikke medbringes, bliver den gravide tilset af lufthavnens læge for egen regning.

#### **Bagage**

Flyselskaberne følger de gældende restriktioner for bagagevægt. Det betyder, at man i nogle lufthavne vejer al bagage, herunder håndbagage, og at man i andre lufthavne kun tager stikprøver. Hvert barn over to år samt hver voksen passager må medbringe bagagevægt i henhold til flyskemaet (se venligst [www.spies.dk](http://www.spies.dk) under "Værd at vide" – "Bagage, toldfrit – oversigt"). Her fremgår også maksimum mål for håndbagage samt pris for overvægt, sportsudstyr, specialmad ombord og lignende. Flyselskaberne forbeholder sig ret til at afvise den del af bagagen, der overstiger den tilladte vægt. Kan den overvægtige bagage ikke transporteres med samme fly, arrangeres så vidt muligt transport med andet fly.

Flytransport af kørestole, rollatorer, barnevogne og klapvogne er uden beregning hos nogle flyselskaber og mod beregning hos andre; nærmere detaljer i flyskemaet. Kørestole, rollatorer, barnevogne og klapvogne skal være forsvarligt emballeret; hør evt. hvordan det bedst sikres hos flyselskabet. Transporterklæring underskrives ved afrejsen. Bemærk! Meddel venligst din rejsekonsulent, hvis du er kørestolsbruger eller ønsker transport af cykler og sportsudstyr. Kørestole, rollatorer, klapvogne, barnevogne, cykler og sportsudstyr efterstilles anden "almindelig" bagage, ligesom transport på rejsemålet er afhængig af, om der er plads i bussen (hvis ikke er transportomkostninger for denne del af bagagen for egen regning). Flyselskaberne tager ikke ansvar for beskadigelse af kørestole, rollatorer, barnevogne, klapvogne, cykler, sportsudstyr med mere, hvorfor det anbefales at tegne en speciel forsikring. Pas, penge, værdigenstande (afhængig af størrelse), rejsedokumenter, medicin og lignende bør medbringes i håndbagagen. Bemærk, at der gælder særlige regler for medbringelse af oxygen, væsker mv. i håndbagagen; kontakt venligst det enkelte flyselskab for nærmere information. Kørestole, barnevogne, barnesenge og klapvogne medtages på eget ansvar. Der ydes ingen erstatning ved skader. OBS! Knive, sakse og våbenlignende genstande må ikke pakkes i håndbagagen. Vær opmærksom på, at vægten af håndbagage ikke kan overføres til den indskrevne bagage og omvendt. 1 stk. håndbagage pr. person. Hos nogle flyselskaber er det tilladt at pakke op til 32 kg bagage i kufferten, men det anbefales, at man fordeler bagagen i flere kufferter. Overstiger vægten af kufferten de anførte 32 kg, vil man blive bedt om at pakke bagagen om.

#### **Flyoplysninger**

På vores hjemmeside opdaterer vi løbende oplysninger for de enkelte flyselskaber. Du kan blandt andet læse om toldfrit salg, mad om bord, bagagevægt, specialbagage m.m. Oplysningerne finder du på [www.spies.dk](http://www.spies.dk) under "Værd at vide" – "Bagage, toldfrit – oversigt". Du kan også altid kontakte vores rejsekonsulenter og høre om de gældende bestemmelser og regler.

#### **Plads om bord på flyet**

Du kan selv forudbestille pladser på de fleste charterflyvninger mod ekstra betaling. Se hvilke flyselskaber og hvordan det kan bestilles på [www.spies.dk](http://www.spies.dk) under "Værd at vide – plads om bord på flyet". Det er forskelligt fra flyselskab til flyselskab, hvornår der kan reserveres et bestemt flysæde. Normalt er det tidligst 60 dage og senest 7 dage før afrejse

#### **Specialudstyr (med flyselskabet/på rejsemålet)**

Transport af specialudstyr på de enkelte flyvninger kan kun ske, såfremt plads- og vægtforhold gør det muligt. Transport på rejsemålet af specialudstyr, cykler, kørestole m.m. er afhængig af, om der er plads i bussen fra lufthavnen til hotellet og retur – i nogle tilfælde mod gebyr. Vi hjælper gerne med at arrangere transport, hvis der ikke er plads i bussen, men omkostningerne bæres

af rejsedeltageren selv. Nærmere information finder du på [www.spies.dk](http://www.spies.dk) under "Værd at vide" – "Bagage, toldfrit – oversigt".

### Sportsudstyr

Golfudstyr må kun indeholde køller og bolde. Ved indrejse til visse lande skal ekstra bagage indskrives i ejerens pas.

### Håndbagage

Det er en god idé så vidt muligt at pakke væsker i den indskrevne bagage, så man slipper for restriktioner på sin håndbagage. Se udførlig liste over, hvad der ikke tillades i håndbagagen på [www.cph.dk](http://www.cph.dk), [www.bll.dk](http://www.bll.dk), [www.bornholms-lufthavn.dk](http://www.bornholms-lufthavn.dk) og [www.aal.dk](http://www.aal.dk) - under håndbagage.

### Pakkeforskrifter

Bagagen må ikke indeholde genstande

- som vil kunne blive ødelagt af lufttransport.
- som ikke er forsvarligt emballeret.
- som i henhold til gældende love, regler eller andre offentlige bestemmelser ikke må transporteres fra, til eller hen over et bestemt land.

### Farligt gods

I henhold til ICAO/IATA Dangerous Goods Regulation er det af sikkerhedsmæssige grunde forbudt at transportere farligt gods i bagagen.

1) Nedenfor er angivet eksempler på genstande, som det er forbudt at transportere i bagagen. Nærmere oplysninger fås ved henvendelse til luftfartsselskabet:

- komprimerede gasser (brændbare, ikke-brændbare eller giftige) såsom beholdere med campinggas, butan, oxygen, propan og vandlunger
- ætsende stoffer såsom syrer, alkaller, vådbatterier, kviksølv og apparater, der indeholder kviksølv
- sprængstoffer, våben, ammunition, fyrværkeri og nødraketter
- brændbare væsker og faststoffer såsom maling, fortyndere, tændvæsker til lightere, opvarmningsvæsker, rengøringsmidler, engangslightere, tændstikker, klæbemidler og andre let antændelige stoffer
- magnetiske materialer
- oxyderede materialer såsom blegemidler og peroxider
- giftstoffer såsom arsenik, cyanid, insekt- og ukrudtsmidler
- radioaktivt materiale
- smitsomme stoffer såsom bakterier og viruskulturer
- dokumentmapper og attachétasker med indbygget tyverialarm
- aerosoler med pudsemidler, voks og affedningsmidler
- andre skadelige materialer, som kan udsætte flyet og de ombordværende personer og ejendele for fare

2) Følgende genstande er undtaget ICAO/IATA Dangerous Goods Regulations og kan medtages i bagagen under forudsætning af, at anførte mængdebegrænsninger og betingelser overholdes:

- medicinal- og toiletartikler til personligt brug (her-

under hårlak, parfume og medicin, der indeholder sprit) anbefales at medbringe som indtegnet bagage.

- tørri i mængder, der ikke overstiger 2 kg pr. passager, anvendt til emballering af letfordærlige varer, må kun medbringes som håndbagage og kun mod en skriftlig tilladelse fra flyselskabet.
- under forudsætning af beforderens godkendelse må der medtages mindre iltbeholdere til medicinsk brug samt mindre kuldioxidbeholdere båret af passagerer til aktivering af mekaniske proteser.
- under forudsætning af beforderens godkendelse og kun som indtegnet bagage må der medbringes ammunition til mindre våben til sportsbrug i mængder, der ikke overstiger 5 kg. Der er totalforbud mod lufttransport af ammunition, som har eksplosive eller brændbare projektiler.
- hjertepacemakere, som indeholder radioaktivt materiale (kun indopererede).
- katalytiske hårcurlere, som indeholder kulbrinte; et sæt pr. passager i indtegnet bagage (refill forbudt).
- batteridrevne kørestole; nærmere information fås hos flyselskabet.

Vær opmærksom på, at der er skærpede regler for håndbagage, og at disse ændres løbende. Læs mere på [www.slv.dk](http://www.slv.dk). Nærmere bestemmelser fås hos de respektive flyselskaber.

### Handicapassistance ved ankomst til lufthavnen

Personer med nedsat mobilitet kan bestille handicapassistance ved ankomst til lufthavnen – fra udvalgte steder ved metro, tog, bus eller parkeringshus gennem lufthavnen til check-in og videre ud til flyet. Ansvar for denne handicapassistance hører under den enkelte lufthavn i henhold til EU-forordningen. Ønsker du at vide mere om handicapassistance ved ankomst til lufthavnen, bedes du læse nærmere på lufthavnenes egne hjemmesider: Københavns Lufthavn, [www.cph.dk](http://www.cph.dk), afsnit "Før afrejse". Billund Lufthavn, [www.bll.dk](http://www.bll.dk), afsnit "I lufthavnen". Aalborg Lufthavn, [www.aal.dk](http://www.aal.dk), henvendelse til [aalborg.airport@aal.dk](mailto:aalborg.airport@aal.dk). Rønne Lufthavn, [www.bornholms-lufthavn.dk](http://www.bornholms-lufthavn.dk), afsnit "Rejsende med et handicap".

### Handicapassistance i lufthavnen

Er du kørestolsbruger, eller har du brug for handicapassistance i lufthavnen, skal det oplyses til rejsekonsulenten ved bestilling af rejsen. Bestiller du rejsen via vores hjemmeside, bedes du kontakte en af vores rejsekonsulenter og høre nærmere.

### Forsinket/beskadiget bagage

Er bagagen beskadiget, eller dukker den ikke op ved ankomsten til rejsemålet eller ved hjemkomsten, skal dette anmeldes til flyselskabet på stedet. Herefter udfyldes en PIR (Property Irregularity Report), som bruges i forbindelse med en eventuel international eftersøgning af bagagen eller som dokumentation for skadens omfang i forbindelse med en forsikrings sag. Bemærk, at det er den rejsendes eget ansvar, at en sådan rapport bliver udfærdiget. Har du ikke købt

en rejseforsikring, henvises til din indboforsikring. Det er også muligt at rette erstatningskrav direkte til flyselskabet (henvendelse skal ske til de respektive flyselskabers kundeservice). Thomas Cook Airlines Scandinavia Bagageservice kan kontaktes på tlf. 70 25 08 90. Skadesanmeldelse til Thomas Cook Airlines Scandinavia rekvireres på [www.thomascookairlines.dk](http://www.thomascookairlines.dk) under "Kundeservice". Vi gør opmærksom på, at ifølge "Lov om Luftfart" yder flyselskaberne en begrænset erstatning for beskadiget eller bortkommen bagage. Vi anbefaler derfor, at man tegner en bagageforsikring ved køb af rejsen. Ligeledes henstiller vi til, at al skrøbelig bagage – såsom klapvogne og cykler – emballeres forsvarligt under rejsen.

### **Forsinkelser**

Alle transportselskaber gør deres bedste for at overholde de opgivne rejsetidspunkter. Alligevel kan der opstå forsinkelser af årsager, som vi ikke har indflydelse på og derfor ikke kan påtage os ansvaret for. Har du brug for en forsinkelseserklæring fra Thomas Cook Airlines Scandinavia, kan den hentes på [www.thomascookairlines.dk](http://www.thomascookairlines.dk). Det kan være en god idé at bede dem, der skal hente dig ved hjemkomsten, om at holde øje med det nøjagtige ankomsttidspunkt på f.eks. tekst-tv eller den respektive lufthavns hjemmeside.

### **Oplysninger om flyankomster**

Københavns Lufthavn: [www.cph.dk](http://www.cph.dk) eller DR's tekst-tv side 484 (ankomst) og side 483 (afrejse).

Billund Lufthavn: Tlf. 76 50 50 50, [www.bll.dk](http://www.bll.dk) eller DR's tekst-tv side 486 (ankomst) og side 485 (afrejse).

Aalborg Lufthavn: Tlf. 98 17 11 44, [www.aal.dk](http://www.aal.dk) eller DR's tekst-tv side 489 og 490.

Rønne Lufthavn: Tlf. 56 95 26 26, [www.bornholms-lufthavn.dk](http://www.bornholms-lufthavn.dk) eller DR's tekst-tv side 493.

## **PÅ FERIESTEDET**

### **Høj- og lavsæson**

I højsæsonen kører rejsemålene i højeste gear med gæster fra hele verden. I lavsæsonen forekommer det, at nogle udflugter ikke kan gennemføres på grund af for få tilmeldinger eller dårligt vejr. Der vil ikke være lige så mange gæster i lavsæsonen som i højsæsonen, og det kan betyde, at ikke alle butikker, restauranter, forlystelser osv. er åbne. Hør nærmere hos din rejsekonsulent, hvornår de forskellige sæsoner sætter ind. Da der på flere rejsemål ikke er opvarmning af hotelværelser/lejligheder, kan der i forårs- og efterårssæsonen være køligere end forventet.

### **Transport mellem lufthavn og hotel**

På de fleste rejsemål indgår transport fra lufthavnen til hotellet og retur ikke i rejsens pris, men der findes som regel mulighed for at købe transport. Transporten kan foregå med bus eller taxi. Det er ikke altid muligt at bestille transport mellem lufthavn og hotel på selve rejsemålet, så vi anbefaler, at du sikrer dig en plads

allerede hjemmefra. Der følger ikke altid en guide med i bussen fra og til lufthavnen, hvorfor check-in på hotellet sker på egen hånd. Transporten skal ses som en bekvem måde at komme til og fra dit hotel på og er ikke tænkt som en udflugt eller en informationstur. Transport af specialbagage – herunder sportsudstyr – er afhængig af pladsforholdene i bussen. På nogle rejsemål transporteres sportsudstyr ikke af hensyn til forsikringsforhold. På bussen mellem lufthavnen og hotellet samt på udflugtsbusser kan vi ikke garantere plads til kørestole; i givet fald må udgiften til separat transport betales af gæsten selv. Af sikkerhedsmæssige årsager må hverken guiden eller buschaufføren løfte eller bære handicappede gæster.

### **Både og færger**

Vores katalog trykkes lang tid, inden de forskellige rejsemåls rederier fastsætter deres tidsplaner. Ventetid – og i værste fald overnatning – kan derfor forekomme, hvis man har valgt en rejse, hvor transporten først foregår med fly og derefter med båd/færge. Ventetid kan også forekomme, hvis flyet er så forsinket, at man ikke når den planlagte båd/færge. Vejret kan desuden spille en rolle: Stormvarsel eller lignende kan betyde en forsinket afrejse til eller tidligere afrejse fra rejsemålet (eventuelt med en ekstra overnatning til følge).

### **Handicapfaciliteter på hotellet**

Det påhviler gæsten selv at kontrollere dørmål og lignende på hotelværelset/hotellejligheden hos rejsekonsulenten inden afrejse. Kun få rejsemål har handikaptilpassede hoteller. Ofte er omgivelserne svært fremkommelige og hotelområdet relativt kuperet, ligesom badeværelser, elevatorer m.v. er smalle og generelt ikke lever op til danske krav som "handicapvenlige". Se respektive hotelbeskrivelser i kataloget. På bussen mellem lufthavnen og hotellet samt på udflugtsbusser kan vi ikke garantere plads til kørestole; i givet fald må udgiften til separat transport betales af gæsten selv. Af sikkerhedsmæssige årsager må hverken guiden eller buschaufføren løfte eller bære handicappede gæster.

### **Særlige ønsker**

Da de fleste af vores hoteller har flere ankomster og afrejser hver uge, og da varigheden af gæsternes ophold varierer, kan der fra hotellets side ikke på forhånd gives tilsagn om bestemt beliggende værelser eller lejligheder. Har du særlige ønsker, f.eks. etage, mod sol eller værelser, der ligger ved siden af hinanden, er du altid velkommen til at kontakte din rejsekonsulent, som vil viderebringe ønskerne. Såfremt det er muligt, vil dine ønsker blive efterkommet, men vi må understrege, at vi ikke har mulighed for at give nogen garanti. Vi anmoder i øvrigt om, at der ikke rettes forhåndshenvendelse til vores guider, da de ikke kan hjælpe med eventuelle særlige ønsker.

### **Hotellejligheder**

Vær opmærksom på, at opvask i hotellejligheder ikke er en del af rengøringen, og det anbefales derfor at

medbringe opvaskemiddel, opvaskebørste, viskestykke med mere, da dette normalt ikke er en del af lejlighedens standardudstyr – heller ikke i lejligheder i kategori 4 og 5. Hotellejligheder er ikke så veludstyrede som almindelige boliger herhjemme. Køkkenet egner sig bedst til lettere madlavning. Ovn og kaffemaskine findes kun i sjældne tilfælde. Spisepladsen kan af og til være på balkonen. I 1-værelses lejligheder består sovearrangementet normalt af sovesofa eller udtræksseng.

### Rengøring

Vi gør opmærksom på, at rengøring kan ske såvel formiddag som eftermiddag. Der gøres rent 2-6 gange om ugen – se nærmere information under hotelbeskrivelsen. Gulvet bliver fejlet eller vasket, badeværelset gøres helt eller delvist rent, affald fjernes, sengene bliver redt, og der støves af. Skift af sengelinned og håndklæder sker som regel 1-2 gange om ugen på mellemklassehoteller. Har hotellet rengøring f.eks. to gange om ugen, betragtes rengøring og skift af sengelinned/håndklæder på ankomstdagen som første gang.

### Hotelværelset/lejlighedens levering og aflevering samt medbringelse af egne drikke- og madvarer på hotellet

Nogle hoteller tillader ikke, at der medbringes mad- og drikkevarer på værelset eller ved poolområdet, som er købt uden for hotellet. Hotellet kan forbeholde sig ret til at konfiskere de medbragte varer. Ifølge internationale hotelregler skal hotelværelset forlades senest kl. 12 på afrejsedagen. Denne regel gælder også, selvom hjemrejsen påbegyndes efter kl. 24. Vi bestræber os på at gøre ventetiden så behagelig som mulig. Ofte har hotellet nogle fælles opholdsfaciliteter til brug for hjemrejsende gæster, hvor bagage og lignende kan opbevares. Opbevaring i disse rum er uden opsyn og derfor på eget ansvar. I visse tilfælde skal der betales gebyr for opbevaring af bagage. Hotelværelset skal være klargjort til nye gæster senest kl. 15, dog kl. 16 i Spanien.

### Værdigenstande

Hotellerne påtager sig ikke ansvaret for værdigenstande, hvorfor det på det kraftigste anbefales IKKE at medbringe store beløb i kontanter, kostbare smykker osv. Det anbefales også, at man straks efter ankomsten lejer en deponeringsboks. Vi tager ikke ansvaret, hvis der sker indbrud i deponeringsbokse, da denne aftale indgås direkte med hotellet. Det er vigtigt, at du læser og beholder kopien af lejekontrakten for deponeringsboksen, så du er informeret om betingelserne for leje af boksen samt erstatning i tilfælde af indbrud.

### Særlige ydelser og faciliteter

Sol og skygge kan ikke garanteres ved hotellets pool eller på indkvarterings balkon. Vi henviser til afsnittet "Særlige ønsker". De fleste af hotellets faciliteter, som er nævnt i kataloget, er frit tilgængelige, dog skal visse faciliteter (som squash, tennis og sauna) normalt reserveres i receptionen, og der betales et gebyr for benyttelse. Ketsjere og bordtennisbatter kan ofte lejes, men de er sjældent af god standard. Der betales gerne

et gebyr for deponering, hvad enten deponering finder sted på hotelværelset eller i receptionen (boks eller kuverts-system). Endvidere må der påregnes et gebyr direkte til hotellet for barneseng. Barneseng skal bestilles samtidig med rejsen, men der tages forbehold for, hvor mange barnesenge hotellet har til rådighed. Nogle hoteller tager også betaling for brug af f.eks. liggestole, parasoller, swimmingpool, tv og internet. Enkelte af vores hoteller har satellit-tv, men det indebærer ikke nødvendigvis skandinaviske tv-kanaler.

### Måltider

På nogle af vores hoteller kan du vælge mellem tre pensionsformer: a) morgenmad, b) halvpension, som er morgenmad og middag eller c) helpension, hvor både morgenmad, frokost og middag indgår i prisen. Ofte er det også muligt at tilkøbe en pensionsform, der går ud over det, hotellet normalt tilbyder. Morgenmad på de fleste mellemklassehoteller er som regel "kontinental", dvs. en kop kaffe eller te, en bolle eller en skive franskbrød, en kuvertsmør/margarine og en lille pakke marmelade pr. person. Flere steder kan man mod betaling også få æg, ost, pålæg og juice samt ekstra kaffe og te. Sidste måltid på hotellet er gerne morgenmad på afrejsedagen, men hvad enten du har morgenmad, halvpension eller helpension på hotellet, kan et måltid udgå på ankomst- eller afrejsedagen afhængig af rejsetiderne. Hvis pension indgår i prisen, fremgår det af hotelbeskrivelsen. Rejser man over jul og/eller nytår, kan halvpensionen være forbundet med et tillæg. Som oftest vil dette tillæg fremgå af billetten, men i enkelte tilfælde kan tillægget dog opkræves direkte af hotellet. Vær opmærksom på, at hotellet som regel ikke serverer alkohol til unge under 18 år, selvom det indgår i den bestilte måltidspakke.

### Aircondition

På mange rejsemål er der fra officiel side pålagt restriktioner med hensyn til energiforbrug. Man kan derfor komme ud for, at aircondition kun er tændt, når man rent fysisk opholder sig på hotelværelset/i lejligheden – og ofte kun nogle timer om dagen. I forårs- og efterårs-sæsonen er aircondition sjældent tændt. Konkrete tider og perioder fremgår af hotelteksten i kataloget. Aircondition indgår ikke altid i rejsens pris, men afregnes direkte med hotellet.

### EI

Strømforsyningen på rejsemålene kan være uregelmæssig i perioder. I nogle lande kan det være nødvendigt med en adapter. Hør eventuelt nærmere hos din rejsekonsulent.

### Støjgener

Støjgener kan forekomme, idet mange af vores hoteller ligger i populære ferieområder med masser af livsglæde og sjov – både om dagen og om natten. Der kan desuden være gennemkørselstrafik døgnet rundt. På de fleste hoteller har man opstillet nogle enkle regler, som skal

sikre trivlsen, men det hænder desværre, at man bliver forstyrret af andre gæster. I sådanne tilfælde hjælper vi gerne med at tale fredsforstyrrelserne til rette. Høj musik og støj uden for hotellet tager de lokale myndigheder sig af, og det er derfor uden for vores indflydelse. På vores krydstogtskibe kan enkelte kahytter være generet af støj fra maskinrummet.

### **Vand, varme og swimmingpools**

På nogle rejsemål bør man undgå at drikke postevandet, da det kan give maveforstyrrelser. Ferskvand kan desuden være en mangelvare, hvorfor det kan hænde, at der kun findes vand i hanerne på visse tider af døgnet. Vandet opvarmes ofte ved hjælp af solfangere på taget, og det betyder, at vandet i forårs- og efterårssæsonen kan være mindre varmt. I højsæsonen kan det forekomme, at det varme vand stopper helt – særligt sent på eftermiddagen – fordi alle tager bad på samme tidspunkt. Nogle hoteller har centralvarme og opvarmede swimmingpools. Er du kuldkær, og vælger du at rejse sydpå i en køligere periode (typisk i foråret og efteråret), anbefaler vi, at du bestiller hotel med centralvarme. Der ydes ingen erstatning for ulemper i forbindelse med strømsvigt eller olie-/vandmangel på hotellet, hvor varmforsyningen er afhængig af f.eks. solfangere. Ej heller ydes der erstatning for midlertidige afbrydelser af f.eks. varmt vand eller aircondition, som sker for at spare på energien. Udendørs swimmingpools kan forventes at være i funktion i badesæsonen (f.eks. Mallorca fra maj til oktober), men der ydes ingen erstatning, hvis swimmingpoolen i denne periode er ude af drift på grund af nødvendige reparationer. I sådanne tilfælde anviser vi en anden swimmingpool i nærheden, ligesom vi i tilfælde af driftsforstyrrelser på hotellet gør vores bedste for at afbøde generne.

### **Øreinfektion**

Ved hyppig og længerevarende badning i swimmingpools anbefaler vi, at man benytter ørepropper, og at man skylles ørerne efter badning. De høje temperaturer i sommersæsonen kombineret med mange badende i samme swimmingpool giver bakterierne gunstige betingelser for at trives, og det kan medføre øreinfektioner. Vi kan ikke drages til ansvar for øreinfektioner m.m.

### **Service på rejsemålet**

På de fleste af vores rejsemål står vores guider klar i lufthavnen til at tage imod dig, når du ankommer. Hvis du i løbet af ferien har brug for hjælp eller gode råd til at gøre ferien endnu bedre, kan du kontakte vores guider på hotellet, servicekontoret eller servicetelefonen. På nogle af vores rejsemål har vi ikke guider i alle områder, men du kan altid kontakte os på servicetelefonen. Dette gælder også for nogle af vores små græske øer, hvor guiderne holder til på nabøen. Træffetider, adresser og telefonnumre til vores guider findes i Spies-mappen på hotellet. Vi er et skandinavisk rejseselskab med skandinavisktalende guider. Derfor kan vi ikke altid garantere, at guiden på en given udflugt eller på en given service er dansk. Alle vores guider er dog instru-

eret i at tale skandinavisk, så de kan hjælpe alle vores gæster uanset nationalitet. Når du rejser med Spies City eller Spies Special er du på egen hånd, og vi har ingen guider på rejsemålet. Du kan dog altid kontakte os på vores nødtelefon (telefonnummer vil fremgå af din billet).

### **Timeshare**

Timeshare er salg af ferieandelslejligheder, og vi vil gerne advare om de forskellige risici, som er forbundet med købet af dem. Der er utrolig mange salgstricks, men det mest almindelige er, at sælgerne lokker folk til fremvisning af lejligheder ved hjælp af falske lotterier og "gratis" gevinster. Sælgerne kan være meget overbevisende og lover guld og grønne skove. Vær desuden opmærksom på, at vores navn til tider bliver misbrugt i deres lotterier, til trods for at vi absolut intet har med det at gøre. Vi har dårlige erfaringer med gæster, der er blevet overtalt til at købe, og som siden har fortrudt købet. Skriv derfor ikke under på en aftale før du har sat dig grundigt ind i, hvad købet indebærer. Hvis man først har skrevet under på en aftale, er det stort set umuligt at komme ud af aftalen igen.

### **Udflugter, aftenture og rundrejser**

Oplysninger i kataloget om udflugter og priser er vejledende, og der kan forekomme ændringer. Det aktuelle udflugtsprogram vil fremgå af vores velkomstmateriale, Spies-mappen/informationstavlen på hotellet eller kan oplyses af vores personale. Tilmelding kan ske til vores personale, på vores lokale servicekontor/servicehjørne, på vores velkomstmøde eller på en evt. træffetid på hotellet. Vi anbefaler, at du hurtigst muligt køber billet til den ønskede udflugt, da antal pladser er begrænset. Hør nærmere hos vores personale på rejsemålet om sidste frist for tilmelding. Udflugterne gennemføres med mindre, der er for få tilmeldte (minimum 35 personer), eller at ændrede forhold med hensyn til transportmidler, aftale med lokale leverandører o.a. forhindrer det. Der kan være sæsonbestemte afvigelser. Børn under 12 år betaler normalt kun halv pris på dagsudflugter med bus, hvis de – om nødvendigt – kan dele sæde med et andet barn. Børnerabatten kan dog variere fra rejsemål til rejsemål. Der betales fuld pris for børn, der deltager i udflugter med fly, aften- og natture samt udflugter, der strækker sig over flere dage. Udflugterne gennemføres med skandinavisktalende eller engelsktalende personale – oplyses hos vores guider på rejsemålet. Rundrejser gennemføres med mindre, at antal tilmeldte gæster er mindre end minimumdeltagerantal. Som udgangspunkt er tilmelding til vores udflugter bindende. Ved afbestilling grundet sygdom kan en lægeerklæring påkræves.

### **Forudbestilte billetter**

Vi gør opmærksom på, at forudbestilte billetter til teater, fodbold og lignende IKKE kan refunderes ved afbestilling af rejsen – uanset grunden til afbestillingen. Billetter til teater, fodbold og lignende er ikke omfattet af afbestillingsforsikringen.

### **Betaling på rejsemålet**

Ved betaling af udflugter er det muligt at benytte Visa/Dankort, MasterCard, EuroCard og MyTravel-HolidayCard. På MyTravelHolidayCard trækkes beløbet som ved MasterCard. Bemærk! Det er oftest ikke muligt at betale udflugter med Dankort eller dansk valuta. Det er heller ikke muligt at veksle til lokal valuta med Dankort eller Visa/Dankort.

### **Gæst i et andet land**

De fleste af vores rejser går til lande med kulturer, der adskiller sig fra den danske. Det kan være en anden livsførelse, andre vaner eller en anden måde at se tingene på. Som gæst i et andet land er det den rejsendes opgave at tilpasse sig lokale skikke. På alle rejsemål – store som små – fortsætter dagligdagen også i højsæsonen, og det betyder for eksempel, at skraldebilen kører sin tidlige morgenrunde, lokaltrafikken kører døgnet rundt, restauranter og diskoteker har åbent til sent osv. På nogle rejsemål (særligt Grækenland og Tyrkiet) er kloaksystemerne ikke så velfungerende som herhjemme, og derfor er der ofte opstillet spande på toilettet til toiletpapir. Når vi i kataloget beskriver et bestemt hotel, vurderer vi ud fra forholdene på selve rejsemålet – ikke ud fra forholdene på andre rejsemål eller i Danmark.

### **Rygeforbud**

I flere lande er der indført rygeforbud. Det betyder, at det ikke længere er tilladt at ryge på offentlige steder, såsom restauranter, barer, caféer med mere. På de fleste hoteller og krydstogtskibe er der rygeforbud på værelser og i kahytter. Alle flyvninger er røgfrie.

### **Vind og vejr**

Bemærk, at nogle rejsemål – som for eksempel Caribien – kan være påvirket af kraftig regn og vind i efterårs-månederne. Du kan med fordel læse mere på [www.dmi.dk](http://www.dmi.dk).

### **Uvelkomne husdyr og myg**

Hunde og katte er almindelige indslag i dyrelivet på vores rejsemål, men også myg, myrer og kakerlakker kan forekomme. Får du besøg af uvelkomne husdyr på hotelværelset eller i lejligheden, er det vigtigt, at du kontakter vores personale, idet insektmidler og lignende ofte kan afhjælpe eller forhindre problemet. Hunde og katte er normalt fredelige, men de kan medføre "hylekoncerter". Nogle steder bliver man vækket af hanegal, ligesom geder og æsler kan være en naturlig del af gadebilledet. På flere rejsemål kan man i perioder være generet af myg, men effektive myggemidler og såkaldte myggemaskiner kan hjælpe på problemet (købes på apoteker, i supermarkeder og lignende steder).

### **Indkøb i udlandet**

Vi kan desværre ikke påtage os at følge op på sager, hvor en gæst føler sig dårligt behandlet af forretninger eller handlende uanset oplysninger fra vores personale. Såfremt du ønsker at købe varer i udlandet til senere hjemsendelse, tilråder vi, at du først sikrer dig korrekte

oplysninger om reglerne for indførsel i Danmark, herunder behovet for særlige certifikater. Bemærk, at der næsten altid skal betales moms – også selvom varer fra nogle lande under særlige omstændigheder kan indføres toldfrit i Danmark.

### **Reklamationer**

Er der forhold, der er utilfredsstillende under ferien, er det vigtigt, at du med det samme kontakter vores personale. Venter du med at reklamere, til du kommer hjem fra ferien, har vi i sagens natur ingen mulighed for at udbedre situationen, og du mister retten til at påberåbe mangler. Er du ikke tilfreds med vores personales behandling af din henvendelse, kan du sende en skriftlig reklamation efter ferien til: Kundeservice, Nansensgade 19, 1366 København K. Henvendelsen skal indeholde oplysninger om billetnummer, redegørelse for reklamationen, og hvad man har forsøgt for at afhjælpe situationen på rejsemålet. Reklamationen skal være os i hænde senest fire uger efter hjemkomsten. Alle skriftlige henvendelser vil blive besvaret på dansk.

### **Glemte effekter**

Efterlysning af glemte effekter skal ske omgående efter hjemrejsen. Du kan efterlyse glemte effekter ved at klikke ind på [www.spies.dk](http://www.spies.dk) og udfylde blanketten "Glemte effekter", eller du kan kontakte vores Kundeservice. Bliver effekten fundet, vil det inden for Europa koste 350 kr. at få sendt effekten hjem med almindelig post. Uden for Europa vil den fundne effekt blive sendt hjem med kurer. Prisen får du oplyst, når vores personale har undersøgt det med kureren på rejsemålet. Større effekter eller dyrebare værdigenstande som f.eks. smykker kan koste mere at få sendt hjem både inden og uden for Europa. Fundne pas vil blive overdraget til den danske ambassade/konsulat i det pågældende land, der sørger for at sende det videre.

### **Valuta**

Det er en god idé at tilpasse sin valutaveksling efter behov, da nogle lande ikke veksler lokal valuta tilbage, og fra nogle lande må man ikke udføre lokal valuta. Du finder aktuelle valutakurser på vores hjemmeside under de forskellige rejsemål. Du kan også kontakte din egen bank for valutakurser og aktuelle regler om ind- og udførsel af lokal valuta i de respektive lande.