

Aftalevilkår for bestilling af Hotel med TUI Danmark A/S

1. Anvendelsesområde

Disse vilkår er gældende for alle bestillinger fra den 1. januar 2020 mellem TUI Danmark A/S og kunden, som udelukkende består af indkvartering (hotel).

Den person, som bestiller (kontaktpersonen), er bundet af aftalen, når den betaling som angives af TUI, er foretaget i overensstemmelse med betalingsvilkårene, og ved sin bestilling accepterer kunden disse vilkår for alle personer på bestillingen.

Vilkårene opdateres jævnligt, hvorfor vi anbefaler, at du udskriver disse eller gemmer dem i forbindelse med din bestilling.

2. Aftalens indhold

Aftalen indeholder de ydelser og arrangementer, der er aftalt mellem TUI og kunden.

I aftalen indgår alle vilkår, som er angivet skriftligt eller elektronisk inden aftalens indgåelse, anden information om bestillingen samt det aktuelle hotel på TUIs hjemmeside og på bestillingsbekræftelsen samt i standardinformationsskemaet. Herudover kan vigtig information om hotelkategori, værelsestyper og hotelfaciliteter m.m. findes på TUIs hjemmeside: <https://www.tui.dk/rejse-med-tui/paa-rejsemaalet/hotelinformation/>.

3. Pris og betalingsvilkår

Hele beløbet skal betales ved bestillingen (online bestilling med kreditkort), ellers annulleres bestillingen automatisk.

Der opkræves et servicegebyr for bestillinger foretaget via TUIs salgsafdeling.

I mange lande betales en turistskat per person per overnatning. Beløbet varierer fra land til land og betales direkte til hotellet ved ankomst.

Opkrævning fra hotellet som følge af børn under 2 år (barneseng, måltider mm), betales af kunden direkte til hotellet.

Den gældende pris på bestillingstidspunktet, er bindende for kunden.

Såfremt TUI tilbyder nedsatte priser, er disse ikke gældende for bestillinger foretaget før denne dato.

Når betalingen er foretaget, bekræftes hotel reservationen via e-mail til den e-mail adresse, der er angivet af den person, som bestiller. Bekræftelsen skal udskrives og vises ved indtjekning på hotellet.

4. Information fra kunden ved bestilling

Alle navne skal angives på bestillingen i overensstemmelse med anvisningerne på bestillingssiden og skal være angivet, som de står anført i passet.

Hvis navneinformationen ikke passer ind i de felter, der er lavet til informationen i internet bestillingen, bør kunden kontakte TUIs kundeservice for yderligere information.

Kunden skal give TUI kontaktoplysninger (mobilnummer og e-mail adresse), som man kan træffes på under opholdet. Det er kundens ansvar hurtigst muligt at meddele TUI om evt. ændringer i kontaktoplysningerne.

Den person, som bestiller (kontaktpersonen), er forpligtet til at give alle oplysninger og dokumenter om opholdet til andre personer i reservationen. Kontaktpersonen for reservationen skal sikre, at han eller hun har ret til at give andre personers personlige oplysninger til TUI til de formål, der er angivet i TUIs privatlivspolitik.

Kontaktpersonen for bestillingen er ansvarlig for at sikre, at de oplysninger, der gives til TUI, er nøjagtige og rettidige, såsom datoer for opholdet, kundenavn, fødselsdato, andre personlige oplysninger eller særlige behov. TUI er ikke ansvarlig for skader, der kan være forårsaget af forkerte eller ufuldstændige kontaktoplysninger.

Ændringer i reservationen kan kun foretages af kontaktpersonen eller sammen med den person, der anmoder om ændringen.

TUI anses for at have opfyldt sin aftale ved at give reservationsoplysninger til kontaktpersonen og behøver ikke informere særskilt for hver person, der er anført på reservationen.

Kontaktpersonen er også ansvarlig for at foretage betalinger for reservationen i overensstemmelse med betalingsbetingelserne.

Den person, som bestiller, skal være fyldt 18 år på bestillingstidspunktet og dermed være myndig. Unge under 18 år kan ikke bestille indkvartering alene uden skriftlig tilladelse fra forældre/værge, og disse skal indsende deres kontaktoplysninger til TUI. Formular hertil er tilgængelig på

hjemmesiden på www.tui.dk/rejse-med-tui/inden-rejsen/born-og-unge/charterrejser/. Da der er lande og hoteller, der ikke accepterer unge under 21 år, som bor alene på hotel uden forældre/værge, skal kunden kontakte TUI i forbindelse hermed.

5. Vigtige dokumenter og forsikringer

Det er kundens ansvar at kunne fremvise pas og andre nødvendige dokumenter ved indtjekning på hotellet. TUI er ikke ansvarlig for tab eller skade forårsaget af kunden, hvis indtjekningen på hotellet nægtes eller annulleres på grund af ufuldstændige, manglende eller forkerte dokumenter.

TUI er ikke ansvarlig for forsikring i forbindelse med bestillingen, men anbefaler kunden selv at tegne evt. rejse- og afbestillingsforsikring

6. Potentielle sikkerhedsrisici i forbindelse med opholdet

En kundes sikkerhed i udlandet er primært myndighedernes ansvar sammen med kunden selv.

Udenrigsministeriet, Statens Seruminstitut eller anden tilsvarende myndighed har altid opdaterede sikkerhedsmæssige oplysninger om de enkelte lande/områder.

Kunden skal selv holde sig orienteret via ovenstående kanaler.

7. Kundens pligter og ansvar

Under hotel opholdet skal kunden følge instruktionerne og reglerne fra myndighederne, TUI eller TUI-repræsentanten og hotelreglerne.

Kunden må ikke forstyrre andre kunder gennem deres opførsel. Hvis kunden ikke lever op til sine forpligtelser, kan kundens ophold på hotellet nægtes eller ophøre. I dette tilfælde har kunden ikke ret til refusion og er selv ansvarlig for eventuelle ekstra omkostninger.

Kunden er erstatningsansvarlig i overensstemmelse med almindelige erstatningsregler for skader, kunden forvolder på ejendele, som tilhører tredjepart, andre på hotellet eller TUI

8. TUIs bistand

I tilfælde af sygdom, ulykke, kriminalitet eller anden personskaade under opholdet, skal TUI yde passende bistand uden unødigt forsinkelse, navnlig ved at give oplysninger om sundhedsvæsen, lokale myndigheder og konsulære tjenester samt bistå kunden med at foretage fjernkommunikation og hjælpe kunden med alternative arrangementer og anden passende hjælp.

Skyldes vanskelighederne kundens forsætlige eller uagtsomme adfærd, er TUI berettiget til at opkræve et rimeligt gebyr for sin bistand. Gebyret må ikke overstige TUIs reelle omkostninger.

Kontakt TUI via TUIs online servicecenter

På ankomstdagen modtager kunden et TUI Service Center servicenummer pr. SMS. Indtil da kan kunden kontakte TUIs kundeservice i Danmark om nødvendigt (kontaktoplysningerne findes på reservationsbekræftelsen).

9. Kundens ret til afbestilling af hotel reservationen

9.1 Kunden har ret til inden ankomst at afbestille hotel reservationen. Alle ændringer i en hotel reservation betragtes som en annullering af den oprindelige reservation og kontrakt ifølge nedenstående afbestillingsgebyrer (med mindre andet angives i bestillingsdialogen)

Der opkræves ikke gebyr for afbestilling op til 60 dage før den bestilte ankomstdag til hotellet med mindre andet er angivet i bestillingsdialogen.

Hvis kunden afbestiller reservationen senere, er TUI berettiget til at opkræve et afbestillingsgebyr som følger:

a) Ved afbestilling mellem **60 dage og 21 dage** til startdatoen for det aftalte hotelophold, beregner TUI sig et gebyr på 60 % af prisen.

b) Ved afbestilling mellem **20 dage og 8 dage** til startdatoen for det aftalte hotelophold, beregner TUI sig et gebyr på 80 % af prisen.

c) Ved afbestilling **7 dage** eller mindre inden startdatoen for det aftalte hotelophold, beregner TUI sig et gebyr på 100 % af prisen for hotel reservationen.

Afbestillingsdatoen er den dag, hvor TUI Danmark modtager annulleringsmeddelelsen.

Servicegebyret, der opkræves for bestillinger foretaget via TUIs salgsafdeling, refunderes ikke ved afbestilling af hotel reservationen.

9.2 Hvis hotel reservationen er prissat ud fra, at en gruppe på to eller flere personer kan indkvarteres i det samme rum eller lejlighed, og en af personerne afbestiller, er TUI berettiget til at opkræve annulleringsomkostninger som følge af aflysningen.

9.3 Hvis hotel reservationen ikke afbestilles, og kunden ikke ankommer til hotellet på det aftalte tidspunkt, har kunden mistet hele beløbet.

Hvis du er nødsaget til at annullere din hotel reservation, skal dette gøres omgående af den person, som har bestilt hotel opholdet (kontaktpersonen). Kun denne person kan afbestille reservationen. Du bedes kontakte os på tlf. 70 10 10 50 inden for vores åbningstider. Ved afbestilling uden for vores åbningstider, sendes en mail herom til: kontakt@tui.dk samt ringes til TUI på 70 10 10 50 ved først mulige lejlighed for at bekræfte afbestillingen endeligt. TUI kan herefter fremsende en afbestillingsbekræftelse.

10. TUIs ændringer af aftalen

TUI vil altid bestræbe sig på at gennemføre aftalen som aftalt, men der kan forekomme ændringer. TUI vil i så fald informere kunden om ændringer i indkvarteringen så hurtigt som muligt.

Hvis TUI foretager mindre ændringer i aftalen inden start datoen for hotel opholdet, er kunden ikke berettiget til at annullere aftalen, få nedsat prisen eller modtage kompensation.

Hvis TUI er nødsaget til at foretage mere væsentlige ændringer i forbindelse med det bestilte hotel ophold, kan TUI tilbyde et forholdsmæssigt afslag i prisen, eller afhængig af kvalitet og værdi, tilbyde samme eller bedre standard i forhold til den pris, der er betalt for det oprindelige hotel ophold.

Kunden kan vælge at afbestille hotel reservationen, hvis TUI ændrer væsentligt i denne. Væsentlige ændringer udgør for eksempel en ændring af destination eller en betydelig forringelse i indkvarteringsstandarder samt en betydelig ændring i opholdets art, f.eks. et handicappet hotel, der er markedsført.

Kunden skal give TUI svar uden unødigt forsinkelse. Meddeler kunden ikke sit ønske om annullering af reservationen inden for den rimelige tid, der er angivet i ændringsmeddelelsen, anses kunden for at acceptere de foreslåede ændringer.

Ved afbestilling fra kundens side, har kunden ret til tilbagebetaling af det fulde beløb for aftalen uden unødigt forsinkelse, dog senest 14 dage efter, at kunden har meddelt TUI sit ønske om afbestilling.

11. Erstatning

Kunden kan være berettiget til erstatning for person-, ting- og ejendomsskade forårsaget af en fejl fra TUI's side, hvis fejlen eller skaden skyldes uagtsomhed fra TUI eller anden samarbejdspartner, som indgår i aftalen (f.eks. hotellet).

For at undgå erstatningsansvar skal TUI kunne vise at

- fejlen ikke skyldes uagtsomhed fra TUI's side,
- fejlen opstod som følge af kundens egen fejl,
- fejlen er forårsaget af en tredjepart, der ikke har nogen forbindelse til indkvarteringen og ikke med rimelighed kunne have været forudset eller forhindret, eller
- fejlen er opstået som følge af force majeure

Kunden skal forsøge at begrænse skadesmængden efter bedste evne. TUI er ikke ansvarlig for skader forårsaget af kundens egen uagtsomhed.

For at blive kompenseret skal kunden dokumentere, at TUI har lavet en fejl, og at den skade, han eller hun har lidt, er relateret til denne fejl.

Force majeure (uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder)

TUI er ikke ansvarlig for skader forårsaget af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder uden for TUI's kontrol, hvis konsekvenser ikke kunne have været undgået, selvom alle rimelige forholdsregler var truffet. Disse uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder kan omfatte diverse bestemmelser fra officielle myndigheder, militære foranstaltninger, andre alvorlige sikkerhedsspørgsmål såsom terrorisme, alvorlige bekymringer, betydelige menneskelige sundhedsrisici, såsom forekomsten af en alvorlig sygdom på destinationen eller naturkatastrofer som oversvømmelser, jordskælv eller vejrforhold, som har en væsentlig indflydelse på aftalen. Afbrydelser i vigtige tjenester som elektricitet eller vand, f.eks. på grund af en naturkatastrofe eller strejke, betragtes også som force majeure.

12. TUIs ret til at opsigte aftalen

TUI har ret til at opsigte aftalen om en hotel reservation, hvis TUI er forhindret i at opfylde aftalen på grund af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, såsom militære handlinger på eller i nærheden af destinationen/hotellet, andre alvorlige sikkerhedsproblemer som terrorisme, naturkatastrofer som oversvømmelser, jordskælv eller vejr, såsom forekomsten af en alvorlig sygdom på destinationen eller lignende. Afbrydelser i

vigtige tjenester såsom elektricitet eller vand på destinationen, for eksempel på grund af en naturkatastrofe eller en strejke, betragtes også som ekstraordinære omstændigheder.

TUI skal i sådanne tilfælde underrette kunden hurtigst muligt.

Opsiges aftalen, refunderer TUI kundens betaling inden for 14 dage efter aftalens ophør.

Hvis ovenstående situation opstår under hotel opholdet, har TUI ret til at annullere kundens ophold og foretage andre nødvendige ændringer i aftalen.

13. Fejl og mangler

Der foreligger en mangel ved hotel opholdet, hvis kunden ikke modtager de ydelser, som gennem udbudsmaterialet, hjemmesiden eller særlige aftaler med TUI er angivet på bekræftelsen, eller ydelserne er af ringere kvalitet end det aftalte eller tilsikrede.

Kunden kan ikke påberåbe sig manglen efter opholdet, hvis kunden ikke har meddelt denne til TUI snarest muligt efter at have konstateret eller burde have konstateret manglen.

Eventuelle fejl og mangler, der kan afhjælpes under dit ophold, skal rapporteres direkte til hotellets reception hurtigst muligt. Hvis hotellet ikke udbedr manglen, skal kunden straks tage kontakt til TUI's Online Service Center

Du modtager en SMS med servicenummer til TUI Service Center.

Reklamationer over fejl og mangler, som ikke har kunnet løses under opholdet ved kontakt til hotellet/TUI, skal rettes til TUI Danmark A/S. *Udfyld venligst reklamationsformularen på www.tui.dk. Du finder den hurtigst ved at skrive 'reklamation' i søgefeltet øverst til højre på forsiden.*

14. Uenighed mellem parterne

Såfremt parterne ikke kan opnå enighed i en sag om hotel reservation, kan sagen indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, www.kfst.dk.

15. Personoplysninger

Når du bestiller HOTEL på hjemmesiden, pr. telefon eller ved personlig henvendelse, vil de personoplysninger, som du giver, såsom bl.a. navn, rejsemål, ønskemål om specialkost og særlig information om din helbredstilstand i forbindelse med dit hotelophold, blive behandlet af TUI Danmark og i visse tilfælde af andre selskaber inden for TUI-Group. Dine personoplysninger vil også kunne blive brugt af TUIs samarbejdspartnere inden for rejsebranchen, f.eks. flyselskaber, hoteller, lokale samarbejdspartnere på rejsemålet samt af TUIs betroede leverandører af administrative ydelser samt systemydelse. Afhængigt af hvor dit hotel er beliggende, kan dine personoplysninger blive anvendt uden for EU og det Europæiske økonomiske samarbejdsområde (EØS).

Vi vil også behandle nødvendige personoplysninger, som du giver os om øvrige personer i din bestilling. Hvis du ved bestillingen giver personoplysninger om andre personer, skal du være sikker på, at disse personer samtykker, og at du har tilladelse til at udlevere oplysningerne. Hvis det er relevant, bør du også sikre dig, at de forstår, hvordan deres personoplysninger bliver brugt af os.

TUI Danmark er personoplysnings-ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi indhenter fra dig. Selskabet TUI Nordic Holding AB har dog et overgribende ansvar for hele den nordiske koncerns virksomhed og dermed en dominerende indflydelse på de nordiske selskaber. TUI Danmark og TUI Nordic Holding AB har derigennem et fælles personoplysningsansvar. TUI Danmark er imidlertid din hovedkontakt, og det er til os, du skal henvende dig med spørgsmål og med hensyn til udøvelse af dine rettigheder.

Vi kan også benytte dine personoplysninger til at give dig forskellige tilbud på produkter og anden markedsføring. Du kan til enhver tid afmelde denne form for markedsføring ved at kontakte os.

TUI behandler alle personoplysninger ifølge gældende lov. Vi værner om din integritet og ønsker at være transparente med, hvordan dine personoplysninger bliver behandlet. Dine personoplysninger tilhører dig. Vi beder dig derfor om at læse hele vores privatlivspolitik, hvor alt information om personoplysningsbehandling og dine rettigheder fremgår: www.tui.dk/om-tui/databeskyttelse-og-sikkerhed/privatlivspolitik

Du kan også kontakte os via følgende kontaktoplysninger: TUI Danmark A/S, Gl. Kongevej 60, 6. sal, 1850 Frederiksberg C, CVR-nr. 37425311, telefon 70 10 10 50, dpo@tuinordic.com. Vær opmærksom på, at vi kun svarer på spørgsmål vedrørende personoplysninger på denne e-mail adresse.