

Rejsevilkår for hotelbestilling

Aftalevilkår for dig, der bestiller rejsetypen Kun hotel med TUI Danmark A/S

1. Aftalen

1.1 Disse vilkår er gældende for aftalen mellem TUI Danmark A/S' (i det følgende kaldet TUI) produkt Kun Hotel og den hovedrejsende (kontaktpersonen) og er gældende fra den 1. marts 2023. I aftalen indgår også nødvendig og vigtig information om det aktuelle hotel, som findes på www.tui.dk, og som du som kontaktperson skal sætte dig ind i og viderebringe til dine medrejsende.

1.2 Kontaktpersonen er den person, hvis navn står øverst på bestillingen. Denne person indgår aftalen, er ansvarlig for arrangementet og al information overfor TUI, såvel som sine medrejsende. Det er også TUIs kontaktperson, hvilket betyder, at denne person også sikrer, at alle afgivne oplysninger er korrekte for alle medrejsende på bestillingen, og at disse er oplyst i tide.

1.3 Aftalen bliver bindende for parterne, når bestillingen gennemføres, bekræftes med en bestillingsbekræftelse på e-mail samt betales til TUI i henhold til angivne instruktioner.

1.4 Kontakt fra TUI sker fortrinsvis via sms og/eller e-mail, hvorfor det er yderst vigtigt at holde disse informationer opdateret fra det tidspunkt bestillingen foretages og indtil hotelopholdets afslutning. Det er også kontaktpersonen, som automatisk via sms modtager kontaktoplysninger til TUIs Service Centers online guider samt til myTUI, der er samlingssiden for TUIs bestillinger på www.tui.dk.

1.5 Det er kontaktpersonens ansvar at sikre betaling for bestillingen, lige som en eventuel tilbagebetaling sker til kontaktpersonen, forudsat at det er dennes kredit- eller betalingskort der er blevet brugt. Hvis betalingen er foretaget med et andet kort, er hovedreglen, at tilbagebetalingen sker til dette kredit- eller betalingskort i stedet.

2. Aftalens indhold

2.1 Aftalen (bestillingsbekræftelsen) indeholder de ydelser og arrangementer, der er bekræftet af TUI på bestillingsbekræftelsen, som er fremsendt på e-mail til kontaktpersonen kort efter den gennemførte bestilling. Aftalen indeholder også vigtig aftaleinformation såsom hotelklassificering, værelsestyper og hotelydelser og kan findes i sin helhed på TUIs hjemmeside www.tui.dk og indgår som en del af aftalen.

3. Betaling og afbestillingsgebyrer

3.1 Prisen afhænger af den kategori, der er valgt på bestillingstidspunktet, og opholdet betales i overensstemmelse med den valgte kategori. Betalingsoplysninger vises tydeligt i bestillingsdialogen samt på bestillingsbekræftelsen, som også findes på myTUI.

3.2 TUIs forskellige bestillingsmuligheder og afbestillingsgebyrer

3.2.1 Betalings- og afbestillingsbetingelser varierer mellem de forskellige hoteller og fremgår direkte af bestillingsdialogen for de respektive hoteller og/eller værelsesvalg. Hvert enkelt hotel kan også præsentere forskellige betalings- og afbestillingsomkostninger.

TUIs forskellige bestillingsalternativer:



Gratis afbestilling;

Betaling skal være TUI i hænde 5 dage før indcheckning.

Kan afbestilles gratis til og med indcheckningsdagen.

Hvis opholdet ikke aflyses senest på indcheckningsdagen, tilfalder hele det indbetalte beløb TUI.



Delvis refundering;

Et depositum på 20% betales i forbindelse med gennemført bestilling. Det resterende beløb skal være TUI i hænde senest 31 dage før indcheckning.

Ved afbestilling tidligere end 30 dage før indcheckningen, er omkostningen det indbetalte depositum, hvilket vil sige 20% af opholdets pris.

Sker afbestilling 30-15 dage før ankomst, er afbestillingsgebyret 40% af opholdets pris.

Sker afbestilling senere end 15 dage før ankomst, er afbestillingsgebyret prisen for hele opholdet.



Ikke refunderbar;

Hele beløbet betales på bestillingstidspunktet.

Opholdet kan ikke afbestilles eller ændres uden omkostninger.

Der kan undtagelsesvist og periodisk forekomme afvigelser fra ovenstående bestillingsalternativer. Priser og afbestillingsgebyrer er oplyst i bestillingsdialogen og på bestillingsbekræftelsen.

3.3 Såfremt indbetaling ikke sker rettidigt, i henhold til de angivne instruktioner, annulleres opholdet automatisk. I sådanne tilfælde vil der heller ikke ske nogen tilbagebetaling af eventuelt allerede indbetalte beløb.

3.4 I værelsesprisen indgår obligatoriske skatter og afgifter, som kan indregnes i prisen. Obligatoriske skatter inkluderer ikke eventuelle lokale skatter, der kun kan opkræves af lokale myndigheder. Skatten kan derfor opkræves direkte af eksempelvis hoteller eller myndigheder afhængigt af skattens karakter. Information om lokal skat kan i sådanne tilfælde findes på www.tui.dk.

3.5 Ekstra udgifter til hotelopholdet kan forekomme for børn under 2 år, eksempelvis, babyseng, måltider, og vil i sådanne tilfælde blive opkrævet af hotellet på stedet.

3.6 Bestilling via TUIs hjemmeside er gebyrfrit. Bestiller man opholdet via TUIs salgs/kundeservice, tillægges et servicegebyr. Ved evt. afbestilling af opholdet, refunderes servicegebyret ikke.

Afbestilling

4.1 Hvis bestillingen endnu ikke er betalt, kan afbestillingsfunktionen "Annuller bestilling" i myTUI benyttes. Dette forudsætter, at hele værelsesbestillingen skal annulleres. Kort efter modtager kontaktpersonen en afbestillingsbekræftelse på e-mail.

4.2 Rejsetypen Kun Hotel prissættes som et totalbeløb pr. værelse og ikke pr. person. Ved afbestilling af enkelte medrejsende, ændres prisen for værelset derfor ikke.

4.3 Annullering af betalt hotelbestilling; Det er vigtigt at gennemføre din afbestilling omgående, da tidspunktet for afbestillingen gælder fra det tidspunkt og den dato, TUI informeres. Vær opmærksom på, at det kun er den hovedrejsende (kontaktpersonen), som kan afbestille hotelopholdet.

Du bedes kontakte os på tlf. 70 10 10 50 inden for vores åbningstider. Ved afbestilling uden for vores åbningstider, f. eks. om natten inden afrejse, skal der sendes en mail herom til: formular@tui.dk samt ringes til TUI på 70 10 10 50 ved først mulige lejlighed for at bekræfte afbestillingen endeligt. Så snart afbestillingen er gennemført, sendes en afbestillingsbekræftelse på e-mail til kontaktpersonen som bekræftelse på, at afbestillingen er modtaget af TUI. Hvis kontaktpersonen ikke modtager nogen e-mail om afbestilling, skal TUI kontaktes hurtigst muligt. Følgende oplysninger skal fremgå, for at afbestillingen kan accepteres og gennemføres: Bestillingsnummer, rejsemål, hotelnavn og ankomstdato. Det skal også tydeligt fremgå, om det er hele bestillingen eller hvilke personer på bestillingen, der skal afbestilles.

4.4 Ved eventuel afbestilling anvendes datoer og tidspunkter efter dansk tid, da aftalen er indgået i Danmark.

5. Rejsedokumenter og forsikring

5.1 I forbindelse med bestillingen sendes en bekræftelse på e-mail til kontaktpersonen. Denne sikrer betaling for bestillingen, til tiden og i henhold til den angivne instruktion for det valgte bestillingsalternativ. Derefter sendes en hotelvoucher på e-mail som kvittering på gennemført betaling. Denne indeholder hotellets kontaktoplysninger og medbringes under dit ophold.

5.2 Kontaktpersonen er forpligtet til at tjekke bestillingsbekræftelsen, så snart den er modtaget for at sikre, at alle oplysninger er korrekte, at navne er stavet korrekt og svarer til oplysningerne i passet på alle medrejsende. Eventuelle fejlagtigheder i bestillingen skal påtåles direkte til TUI for at undgå ekstra omkostninger, hvis det er muligt.

5.3 Det er den enkelte kundes personlige ansvar at sørge for de nødvendige dokumenter inden opholdet såsom; pas, visum, vaccinationsbevis til gennemførelse af rejsen. TUI er ikke ansvarlig for beskadigelse eller tab af dokumentation, som betyder, at indcheckning ikke kan lade sig gøre på grund af ufuldstændige eller forkerte rejsedokumenter såsom et ødelagt pas eller manglende visum/indrejsedokument. TUI anbefaler, at samtlige medbringer et pas uanset rejsemål, da det er almindeligt, at der kræves pas ved indcheckning på et hotel.

5.4 TUI anbefaler en personlig forsikringsdækning før og under hele opholdet; afbestillingsforsikring samt rejseforsikring.

6. Kundens ansvar

6.1 Det er kontaktpersonens ansvar at sikre, at alle personer i bestillingen har adgang til aktuel og vigtig information som eksempelvis oplysningerne på bestillingsbekræftelsen. Kontaktpersonen for reservationen skal sikre, at han eller hun har ret til at give de medrejsendes personlige oplysninger til TUI til de formål, der er angivet i TUIs privatlivspolitik (punkt 13).

6.2 Kontaktpersonen er ansvarlig for og skal sikre, at de oplysninger, der gives til TUI er korrekte og rettidige herunder også særlige behov for alle på bestillingen. TUI er ikke

ansvarlig for skader, der kan være forårsaget af forkerte eller ufuldstændige kontaktoplysninger.

6.3 Den person, som bestiller, skal som udgangspunkt være fyldt 18 år på bestillingstidspunktet og dermed være myndig. Der findes dog enkelte rejsemål og hoteller, som har andre aldersgrænser. I disse tilfælde vil det fremgå af tui.dk samt i bestillingsdialogen.

7. TUIs ret til ændringer i aftalen inden påbegyndt hotelophold

7.1 TUI bestræber sig på altid at gennemføre aftalen, men ændringer kan forekomme. TUI vil i disse tilfælde informere kunden om væsentlige ændringer via sms, e-mail eller på telefon til de kontaktoplysninger, kontaktpersonen har givet.

7.2 Mindre ændringer giver ikke ret til at afbestille hotelopholdet og giver heller ikke ret til nedslag i rejsens pris. I tilfælde af en væsentlig ændring, tilbydes en anden tilsvarende indkvartering og/eller en kompensation afhængig af ændringens karakter.

7.3 En væsentlig ændring giver kunden ret til at afbestille hotelopholdet. Væsentlige ændringer udgør for eksempel en ændring af destination eller en betydelig forringelse i indkvarteringsstandarden.

7.4 Det er TUIs ansvar hurtigst muligt at informere kontaktpersonen om ændringer, ligesom det er kundens ansvar uden unødigt forsinkelse at give TUI en tilbagemelding vedrørende afbestilling eller det evt. tilbudte nedslag jf. punkt 7. Hvis kontaktpersonen ikke meddeler TUI sit ønske om afbestilling inden for den rimelige tid, der er angivet i ændringsbeskeden, anses kunden for at have accepteret de forslåede ændringer.

7.5 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.

8. Sikkerhed og ansvar under opholdet

8.1 Det er den rejsendes ansvar at betragte sig selv som gæst i et fremmed land, hvilket betyder at det er den rejsendes ansvar at følge de love og regler, der gælder på hotellet såvel som i opholdslandet samt at opføre sig passende over for myndigheder, og i de tilfælde det er nødvendigt, tilpasse sig kulturer og lokale skikke.

8.2 Kunden er ansvarlig for skader påført TUI eller tredjepart som følge af enhver forsætlig eller uagtsom handling. I tilfælde af skade på indkvarteringen eller dens inventar, personale eller gæster, kan kunden holdes erstatningsansvarlig for ekstra omkostninger. I sådanne tilfælde er der ingen ret til refusion.

8.3 Relevant information om rejsemål og sikkerhed kan findes på Udenrigsministeriets hjemmeside: <https://um.dk/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/rejsevejledninger>

9. TUIs ret til at afbryde hotelopholdet

9.1 TUI har ret til at ophæve aftalen inden hotelopholdet er påbegyndt, men også til at annullere hotelopholdet på rejsemålet, hvis forudsætningerne for at gennemføre aftalen er væsentligt forringet af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder som force majeure

jf. punkt 11, hvor aftalen ikke kan gennemføres grundet en uventet hændelse, der bringer kundernes liv og helbred i fare.

9.2 Opsigelsen af aftalen meddeles i sådanne tilfælde kunden hurtigst muligt. Tilbagebetaling sker til kontaktpersonen inden for 14 dage fra aftalens ophør.

9.3 I løbet af opholdet er det den rejsendes eget ansvar at følge regler og forordninger, der findes i opholdslandet som også omfatter både TUIs, hotellets og myndighedernes regler. Hvis du som kunde ikke følger retningslinjerne eller forstyrrer andre på trods af, at du er blevet gjort opmærksom på dette, kan aftalen opsiges dvs. opholdet kan afbrydes og annulleres. I disse tilfælde refunderes prisen for det resterende hotelophold ikke.

10. Hjælp på rejsemålet

Som kunde hos TUI kan du i særlige tilfælde få hjælp til, hvor du skal henvende dig i tilfælde af sygdom, ulykke, kriminalitet eller anden skade under dit ophold. Det kan være informationer om sundhedsvæsen, lokale myndigheder og konsulære tjenester. Kontakt TUI Service Centers online guider for at finde ud af, hvilke foranstaltninger din situation kræver. Som kunde er du selv ansvarlig for omkostningerne i forbindelse med eventuelle specialarrangementer og afhjælpning.

11. Erstatning

Kunden kan være berettiget til erstatning for skader forårsaget af fejl fra TUIs side. Kunden har dog ikke ret til tilbagebetaling eller erstatning, hvis TUI kan fremvise:

11.1.1 fejlen opstod som følge af kundens egen fejl

11.1.2 fejlen er forårsaget af en tredjepart, der ikke har nogen forbindelse til indkvarteringen, og fejlen ikke med rimelighed kunne have været forudset eller forhindret

11.1.3 fejlen er opstået som følge af force majeure beskrevet i punkt 11.3

11.2 kunden skal forsøge at begrænse tabet 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.

11.3 force majeure: TUI har ret til at ophæve aftalen og/eller afbryde hotelopholdet, hvis formålet med at gennemføre aftalen er væsentlig forringet som følge af uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder. Disse uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder kan omfatte diverse bestemmelser fra officielle myndigheder, militære foranstaltninger, andre alvorlige sikkerhedsspørgsmål såsom terrorisme, alvorlige uroligheder, betydelig sundhedsrisiko såsom forekomsten af en alvorlig udbredt smitte på destinationen eller naturkatastrofer som oversvømmelser, jordskælv eller øvrige vejrforhold, som har en væsentlig indflydelse på levering af aftalen. Afbrydelser i vigtige tjenester som elektricitet eller vand, f.eks. på grund af en naturkatastrofe eller strejke, betragtes også som force majeure. For at afgøre, hvad der betragtes som force majeure, rådfører TUI sig med myndigheder som eksempelvis Udenrigsministeriet.

12. Reklamation

12.1 Hvis opholdet ikke modsvarer det aftalte og som angivet på bestillingsbekræftelsen, skal kunden omgående kontakte receptionen og påtale manglen. Hvis hotellet ikke udbedrer manglen, skal kunden straks tage kontakt til TUI Service Centers online guider for afhjælpning.

12.2 Reklamationer over fejl og mangler som på trods af 12.1 ikke har kunnet løses under opholdet, kan efter hjemkost rettes til TUI. Udfyld venligst reklamationsformularen på tui.dk. Du finder den hurtigst ved at skrive 'reklamation' i søgefeltet øverst til højre på forsiden. Dette skal gøres hurtigst muligt og senest 2 måneder efter udcheckning fra hotellet. En forudsætning for eventuel kompensation er, at reklamation jf. punkt 12.1 straks er gjort gældende på stedet til hotellets reception med henblik på at finde en løsning. Såfremt manglen ikke er blevet afhjulpet eller er af en sådan karakter, at den ikke har været mulig at udbedre, skal der uanset rettes henvendelse til TUI Service Centers online guider, da det primære mål er at afhjælpe eventuelle mangler på destinationen.

12.3 TUI har altid en ambition om at nå til enighed i forbindelse med en evt. reklamation, men såfremt dette ikke er muligt, kan sagen indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, www.kfst.dk.

13. Personoplysninger

Når du bestiller Kun Hotel på hjemmesiden eller pr. telefon, vil de personoplysninger, som du opgiver, såsom bl.a. navn, rejsemål, ønskemål om specialkost og særlig information om din helbredstilstand i forbindelse med dit hotelophold, blive behandlet af TUI Danmark A/S 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 systemydelser. 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 A/S 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 concerns virksomhed og dermed en dominerende indflydelse på de nordiske selskaber. TUI Danmark A/S og TUI Nordic Holding AB har derigennem et fælles personoplysningsansvar. TUI Danmark A/S 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.

14. Forbehold for ændringer

TUI tager forbehold for trykfejl i denne publikation.