

Avtalevilkår ved kjøp av Hotell hos TUI Norge AS

1. VILKÅR OG OMFANG

Nedenstående vilkår gjeldende for alle bestillinger gjort fra den 1. januar 2020 og regulerer forholdet mellom TUI Norge AS og kunden. Vilkårene gjelder ved kjøp av hotell – innkvartering.

Den personen som bestiller, kontaktpersonen, er bundet av avtalen når den betaling som er angitt av TUI er innbetalt, i henhold til betalingsvilkårene. Ved bestilling aksepterer kunden disse vilkårene for alle personer på bestillingen.

Vilkårene oppdateres kontinuerlig, så vi anbefaler at du skriver ut disse eller sparer vilkårene som gjelder for din bestilling – når du bestiller.

2. HVA SOM OMFATTES AV AVTALEN

Avtalen omfatter de tjenester og arrangement som er avtalt mellom kunden og TUI, og som fremgår og bekreftes på bestillingsbekreftelsen. Viktig informasjon om hotellklassifisering, romtyper og hotellfasiliteter inngår også som en del av avtalen – disse finnes tilgjengelig på TUIs nettsider, på www.tui.no

I avtalen inngår i tillegg den opplysning som gis i bestillingsdialogen. Før avtaleinngåelse må du sette deg inn i nødvendig og vesentlig informasjon som kan ha betydning for din bestilling.

3. PRIS OG BETALING

Den oppgitte prisen må betales i sin helhet ved bestilling og er bindende for både kunden og for TUI. Om ikke dette gjøres vil bestillingen automatisk bli kansellert.

Det tilkommer et servicegebyr for bestilling per telefon via TUIs salgsavdeling.

Inkludert i prisen er obligatoriske skatter og avgifter. I tillegg til dette må en regne med at det i noen land må betales en turistskatt per overnatting. Beløpet varierer fra land til land og betales direkte til hotellet ved ankomst/ved utsjekk.

En ekstra kostnad kan tilkomme for barn under 2 år, f. eks for babyseng, måltider mm. Dette betales i så fall direkte til hotellet.

Gjeldende pris, i bestillingsøyeblikket, er bindende for kunden.

Dersom TUI tilbyr nedsatte priser gjelder ikke disse for bestillinger og avtaler som allerede er gjort før denne dato.

Når bestillingen er gjennomført og betalingen er foretatt bekreftes hotell bestillingen til den epostadresse bestiller, kontaktpersonen, oppgir i bestillingsdialogen. Bestillingsbekreftelsen skal skrives ut og vises ved innsjekkingen på hotellet.

4. INFORMASJON FRA KUNDEN VED BESTILLING

Alle navn skal skrives inn som beskrevet i bestillingsdialogen og i samsvar med stavemåten i passet.

Dersom navneinformasjonen ikke passer inn i gitte felt bør TUIs kundeservice kontaktes for ytterligere informasjon.

Bestiller skal gi TUI den kontaktinformasjonen (mobiltelefon nummer og epost adresse) som kunden treffes på under oppholdet. Det er kundens ansvar å informere TUI om eventuelle endringer i kontaktinformasjonen – så raskt som mulig.

Personen som bestiller, kontaktpersonen, er forpliktet til å gi alle opplysninger og dokumenter om oppholdet til øvrige personer i bestillingen. Kontaktpersonen for bestillingen skal sikre at han/hun har rett til å gi andre personers personlige opplysninger til TUI til det formålet, som er oppgitt i TUIs Personvernopplysning.

Kontaktpersonen for bestillingen er ansvarlig for å sikre at de opplysninger som gis til TUI er nøyaktige og riktige, slik som dato for oppholdet, kundenavn, fødselsdato og andre personlig opplysninger eller spesielle behov. TUI er ikke ansvarlig for skadet som kan være forårsaket av uriktige eller ufullstendige kontaktopplysninger.

Endringer på bestillingen kan kun foretas av kontaktpersonen, eller sammen med den personen som ber om endringen.

TUI anser å ha oppfylt sin del av avtalen ved å gi viktig informasjon til kontaktpersonen og behøver ikke å informere hver og en av personene på bestillingen.

Kontaktpersonen er også ansvarlig for å foreta betalingen for bestillingen i samsvar med betalingsbetingelsene.

Personen som bestiller må være 18 år gammel på bestillingstidspunktet og dermed være myndig. Ungdom under 18 år kan ikke bestille overnatting alene uten skriftlig tillatelse fra foreldre/foresatte – disse må sende sin kontaktinformasjon til TUI. Skjema for dette er tilgjengelig på www.tui.no. Ettersom det er land og hotell som ikke aksepterer at unge under 21 år bor alene på hotell uten foreldre/foresatte, må kunden i slike tilfeller ta kontakt med TUIs kundeservice.

5. VIKTIGE DOKUMENTER OG FORSIKRINGER

Det er kundens ansvar å fremlegge pass og andre nødvendige dokumenter ved innsjekking på hotellet. TUI er ikke ansvarlig for tap eller skade forårsaket av kunden, dersom innsjekkingen på hotellet blir nektet eller kansellert på grunn av ufullstendige, manglende eller uriktige dokumenter.

TUI er ikke ansvarlig for valgfri forsikring i forbindelse med bestillingen, men anbefaler kunden å selv tegne nødvendig reise - og avbestillingsforsikring.

6. POTENSIELLE SIKKERHETSRIKOEER I FORBINDELSE MED OPPHOLDET.

En kundes sikkerhet i utlandet er primært myndighetene i landet sitt ansvar, sammen med kunden selv. Kunden skal rette seg etter de anvisninger som er gitt.

Utenriksdepartementet overvåker fortløpende sikkerhetssituasjon for norske reisende.

Utenriksdepartementet, eller annen tilsvarende myndighet, har alltid oppdatert sikkerhetsinformasjonen om de enkelte land/områder.

UDs reiseinformasjon finnes på vedlagt lenke:

<https://www.regjeringen.no/no/tema/utenrikssaker/reiseinformasjon/id2413163/>

Kunden må selv holde seg informert via ovenstående kanaler.

7. KUNDENS PLIKTER OG ANSVAR

I løpet av hotelloppholdet skal kunden følge de instruksjoner og regler gitt av myndighetene, TUI eller TUIs representanter samt oppgitte hotellregler.

Kunden skal ikke opptre slik at det er til sjenanse for andre kunder. Dersom kunden ikke oppfyller sine forpliktelser kan kundens opphold på hotellet nektes eller avsluttes. I slike tilfeller har kunden ikke rett til refusjon og er selv ansvarlig for eventuelle ekstrakostnader.

Kunden kan gjøres erstatningsansvarlig etter vanlige erstatningsrettslige regler for skader forårsaket av kunden på eiendommer som tilhører tredjepart, andre på hotellet eller TUI.

8. TUIs BISTAND

I tilfelle sykdom, ulykke, kriminalitet eller annen personskade under oppholdet, skal TUI snarest mulig yte passende bistand. Bistanden skal gå ut på å gi passende opplysninger om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulær bistand samt bistå kunden med å foreta fjernkommunikasjon og hjelpe kunden med alternative arrangementer og annen passende hjelp.

Arrangøren kan kreve et rimelig gebyr for bistanden dersom vanskelighetene er forårsaket forsettlig eller uaktsomt av kunden selv. Gebyret skal ikke overstige TUIs reelle kostnader.

Kontakt TUI via TUIs online Service Center.

På ankomstdagen mottar kunden en SMS med telefon nummeret til TUIs online Service Center. Frem til da kan kunden kontakte TUIs kundesenter i Norge om nødvendig. Kontaktinformasjon finnes på bestillingsbekreftelsen.

9. KUNDENS RETT TIL AVBESTILLING AV HOTELL RESERVASJONEN.

9.1 Avtalen kan avbestilles av den ansvarlige for bestillingen – hovedreisende, når som helst før innsjekking. Alle endringer blir sett på som en avbestilling og en ny bestilling, og følger avbestillingskostnadene som nevnt nedenfor fra dag 31 før innsjekking.

Med mindre annet er oppgitt ved bestilling, gjelder følgende regler i punkt 9.1.1 – 9.1.4.

9.1.1 Ved avbestilling tidligere enn 30 dager før oppholdet starter, er avbestillingen kostnadsfri og med full refusjon.

9.1.2 Ved avbestilling senere, men tidligere enn 14 dager før ankomst, må 25% av totalprisen for bestillingen betales.

9.1.3 Hvis avbestillingen gjøres senere, men innen 8 dager før ankomst, må 50% av totalprisen for bestillingen betales.

9.1.4 Hvis avbestillingen gjøres senere og frem til avreise, må totalprisen for bestillingen betales.

9.2 Produktet «hotell» presenteres som en totalsum per rom, og ikke spesifikt per seng. Prisen for delvis avbestilling kan derfor påvirke bestillingen til de gjenværende personene. Ved avbestilling og i de tilfeller hvor det ikke er mulig å finne rom tilpasset pris og størrelse for det nye reisefølget i bestillingen, eier TUI rettighetene til rompriskostnaden uavhengig av hvordan reisefølget har valgt å fordele dette, og belaste kostnadene i det gjenværende reisefølget.

9.3 Avbestillingsdato gjelder fra datoen TUI ble informert om avbestillingen. Det er derfor viktig å gjøre avbestillingen så raskt som mulig til TUI på telefonnummer: 67 11 50 00 eller etter kontortid på mail: info@tui.no. Informasjon som kreves for at avbestillingen skal aksepteres og gjennomføres er følgende: bestillingsnummer, navn, reisemålets navn, hotellets navn og ankomstdato. Her må det også fremgå om det gjelder hele bestillingen, eller eventuelt hvilke deler av bestillingen som skal avbestilles.

9.4 Servicegebyret, betalt ved bestilling per telefon via TUIs salgsavdeling, refunderes ikke ved en avbestilling av hotel reservasjonen.

9.5 Dersom hotell reservasjonen ikke avbestilles, og kunden ikke ankommer hotellet til avtalt tid, vil kunden miste hele det innbetalte beløpet.

10. TUIs RETT TIL Å ENDRE ETTER AVTALEINNGÅELSE.

TUI vil alltid gjøre sitt ytterste for å gjennomføre bestillingen i henhold til avtalen, men endringer kan forekomme. TUI vil i så fall informere kunden om eventuelle endringer i innkvarteringen så snart som mulig.

Dersom TUI foretar mindre endringer i avtalen før start datoen for hotelloppholdet har kunden ikke rett til å kansellere avtalen, få nedsatt pris eller motta kompensasjon.

Dersom TUI må foreta en større endring av hotelloppholdet vil TUI tilby kunden et prisavslag eller, avhengig av årsaken og type endring, den samme eller bedre standard på alternativ innkvartering enn det som er betalt for det opprinnelige hotelloppholdet.

Kunden kan velge å avbestille hotellreservasjonen dersom TUI endrer denne vesentlig. En vesentlig endring kan være endring av destinasjon, en betydelig dårligere standard på innkvarteringen eller en betydelig endring av oppholdets karakter – f. eks der et handicap tilpasset hotell markedsføres.

Kunden må informere TUI om avbestillingen uten ugrunnet opphold. Dersom kunden ikke svarer innen den fristen som er oppgitt anses de foreslåtte endringene som godtatt.

Ved avbestilling av hotelloppholdet som en følge av forhold nevnt over har kunden rett til refusjon av det innbetalte beløpet. Tilbakebetalingen skal gjøres til kunden, uten ugrunnet opphold og senest 14 dager etter at avtalen opphører.

11. ERSTATNING

Kunden kan være berettiget til erstatning for person-, ting-, og eiendomsskade, forårsaket av en feil fra TUI sin side, hvis feilen eller skaden skyldes uaktsomhet fra TUI eller annen samarbeidspartner, som er inkludert i avtalen (f.eks. hotellet).

For å unngå erstatningsansvar skal TUI kunne vise til at

- feilen ikke skyldes uaktsomhet fra TUI sin side
- feilen er forårsaket av kunden
- feilen er forårsaket av en tredjepart, som ikke har noe forbindelse med innkvarteringen, og ikke med rimelighet kunne ha vært forutsett eller forhindret
- feilen har oppstått som følge av force majeure

Kunden skal forsøke å begrense skadeomfanget etter beste evne. TUI er ikke ansvarlig for skader forårsaket av kundens egen uaktsomhet.

For å kunne motta kompensasjon må kunden dokumentere at TUI har gjort en feil, og at skaden han/hun har blitt påført er relatert til denne feilen. Det er også kunden som skal dokumentere skadens omfang og størrelse.

Force majeure (uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter).

TUI er ikke ansvarlig for skader forårsaket av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter utenfor TUIs kontroll, hvis konsekvenser ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige forhåndsregler var tatt. Disse uunngåelige og ekstraordinære omstendighetene kan omfatte ulike bestemmelser fra offisielle myndigheter, militære tiltak, andre alvorlige sikkerhets spørsmål som terrorisme, alvorlige bekymringer, betydelige menneskelige helserisikoer som forekomst av en alvorlig sykdom på destinasjonen eller naturkatastrofer som flom, jordskjelv eller værforhold som har en betydelig

innflytelse på avtalen. Avbrudd i viktige tjenester som strøm eller vann , f.eks. på grunn av en naturkatastrofe eller streik, regnes også som force majeure.

12. TUIs RETT TIL Å SI OPP AVTALEN

TUI har rett til å kansellere den avtale som er gjort mellom kunde og TUI om innkvartering dersom TUI er forhindret i å oppfylle avtalen på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Dette kan være militære tiltak og aksjoner på eller i nærheten av destinasjonen/hotellet, andre alvorlige sikkerhets problemer som terrorisme, naturkatastrofer som flom, jordskjelv eller vær, forekomst av alvorlig sykdom på destinasjonen, eller liknende. Avbrudd i viktige tjenester som strøm eller vann på destinasjonen, f. eks. på grunn av en naturkatastrofe eller streik, regnes også som ekstraordinære omstendigheter.

I slike tilfeller skal TUI varsle kunden så snart som mulig.

I de tilfeller en avtale blir kansellert vil TUI refunder det innbetalte beløpet til kunden innen 14 dager etter at avtalen opphører.

Dersom situasjoner som nevnte over oppstår i løpet av oppholdet har TUI rett til å kansellere kundens opphold og gjøre andre nødvendige endringer i avtalen.

13. FEIL OG MANGLER

Det er å anse som en mangel på hotelloppholdet dersom kunden ikke mottar de tjenester og arrangement som er beskrevet i bestillingsbekreftelsen. Avtalen omfatter oppholdet slik det fremgår av bestillingsbekreftelsen. Videre er opplysning TUI har gitt på sine nettsider en del av avtalen, med mindre de må antas å være uten betydning for oppholdet. Opplysningen regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelse.

Kunden kan ikke gjøre krav for feil eller mangler etter oppholdet dersom TUI ikke blir kontaktet snarest mulig etter at kunden oppdager, eller burde ha oppdaget, feilen eller mangelen.

Eventuelle feil eller mangler som kan avhjelpes i løpet av oppholdet skal rapporteres direkte til hotellets reception uten ugrunnet opphold. Dersom hotellet ikke løser mangelen, skal kunden kontakte TUIs online Service Center så snart som mulig.

I forkant av innsjekkingen på hotellet vil du motta en SMS med kontaktinfo til TUIs online Service Center.

Reklamasjon på feil eller mangler, som ikke lot seg løse av hotel/TUI i løpet av oppholdet, skal rettes skriftlig til TUI Norge AS. Vennligst fyll ut reklamasjonsskjema på www.tui.no. Du finner det enklest ved å skrive "reklamasjon" i søkefeltet øverst til høyre på tui.no.

14. UENIGHET MELLOM PARTENE

Dersom partene ikke kommer til enighet rundt forhold tilknyttet hotelloppholdet, eller reservasjonen, kan saken klages videre til Forbrukerrådet, innen fire uker, ved å benytte følgende lenke: <https://www.forbrukerradet.no/>

15. PERSONVERNOPPLYSNINGER

Når du bestiller hotell opphold på TUIs nettsider, via telefon eller ved å besøke et reisebyrå eller noen av våre agenter, vil de personlige opplysninger du oppgir inneholde, for eksempel: navn, destinasjoner, forespørsler om spesielle kostnader og spesiell informasjon om helsetilstanden før turen, bli behandlet av TUI Norge og, hvis det er relevant, av andre selskaper innen TUI-konsernet. Dine personopplysninger kan også håndteres av TUIs partnere i reiselivsbransjen, som flyselskaper, hoteller, lokale partnere på reisemålet, og TUIs leverandører av administrative tjenester og systemtjenester. Avhengig av hvor hotellet ligger, kan dine personopplysninger håndteres utenfor EU og EØS.

Vi kommer også til å behandle nødvendige personopplysninger du gir om personer i bestillingen. Hvis du gir personlig informasjon om andre personer når du bestiller, må du være sikker på at disse personene samtykker i det, og at du har lov til å gi informasjonen. Hvis det er hensiktsmessig, bør du også sørge for at disse forstår hvordan deres personopplysninger kan brukes av oss.

TUI Norge AS er personopplysningsansvarlige for håndteringen av personlig informasjon vi samler inn fra deg. Selskapet TUI Nordic Holding AB har imidlertid overordnet ansvar for hele det nordiske konsernets virksomhet og har en dominerende innflytelse over de nordiske selskapene. TUI Norge AS og TUI Nordic Holding AB har dermed et felles personlig ansvar. Men TUI Norge AS er din hovedkontakt, og det er til oss du henvender deg for å stille spørsmål og utøve dine rettigheter. Vi kan også bruke dine personlige opplysninger for å gi deg tilbud og annen markedsføring. Du kan når som helst avregistrere deg fra å motta slik markedsføring ved å kontakte oss.

TUI utfører all håndtering av personopplysninger i samsvar med gjeldende lovgivning. Vi er takknemlige for din integritet og ønsker å være gjennomtsiktige om hvordan dine personopplysninger behandles. Din personlige informasjon tilhører deg. Vi ber deg derfor om å ta deg tid til å lese gjennom vår opplysning om personvern, der all informasjon om personopplysninger og dine rettigheter er gitt.

[Les mer om Personvernopplysninger her](#)

Du kan også kontakte oss via følgende kontaktinformasjon:

TUI Norge AS, Lille Grensen 7, 0159 Oslo, org. nr 931393936. Telefon: 67115100

Ved henvendelser i forbindelse med ovenstående kan du i tillegg kontakte oss elektronisk via epost: dpo@tuinordic.com. Vær oppmerksom på at vi kun svarer på spørsmål relatert til hvordan vi behandler dine personopplysninger på denne epost adressen.