ALGEMENE REISVOORWAARDEN TUI TOURS OP MAAT

Deze Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland zijn geschreven om u te informeren over uw rechten en plichten in het kader van uw pakketreis. Daarnaast geven wij hierin informatie over wat u zoal kunt verwachten op uw reis of vakantie.

1. DEFINITIES

In deze Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland worden sommige begrippen vaak gebruikt. Zij zijn doorgaans met een hoofdletter geschreven. Deze begrippen hebben de volgende betekenis:

1.1 **Baby:** een kind jonger dan twee jaar, tenzij anders vermeld;
1.2 **Bemiddelde Diensten:**
- Losse Reismodules, waarbij de Overeenkomst wordt aangegaan met een andere Dienstverlener en waarbij wij uitsluitend bemiddelen;
- de door u op de vakantiebestemming geboekte Lokale Activiteiten;

1.3 **Boeking:** het aangaan van een Pakketreisovereenkomst tussen u en ons;
1.4 **TUI tours Customer Services:** ons Tours TUI tours Customer Services, waarvan u de gegevens vindt in artikel 8.2;
1.5 **Cruise:** een Pakketreis die in onze reisbrochures en op Onze Website is gepubliceerd als cruise en waarin (een deel van) de reis wordt afgelegd per schip, terwijl u op dat schip van accommodatie wordt voorzien;
1.6 **Dienstverlener:** een partij die wij gebruiken bij de uitvoering van de Pakketreis, zoals een hotel of luchtvaartmaatschappij;
1.7 **Kind:** een kind van twee jaar of ouder, tenzij anders vermeld;
1.8 **Lokale Activiteiten:** activiteiten, producten en diensten die u op uw bestemming boekt bij onze reisleiding of vertegenwoordiger. Voorbeelden hiervan zijn excursies, rondleidingen, evenementen, bezichtigingen, sporten/sportcursussen (bijvoorbeeld zwemlessen, raften en duiken), autohuur, theatervoorstellingen, rondreizen, skipassen, rondvluchten, ballonvaarten en quad tochten;
1.9 **Losse Reismodules:** alle in het Reisaanbod gepubliceerde losse Reisdiensten (inclusief excursies en andere arrangementen) die niet uitdrukkelijk worden aangeboden als onderdeel van een Pakketreis en voor zover deze niet zijn gecombineerd met andere losse Reisdiensten. Voorbeelden hiervan zijn: losse vluchten, losse transfers, losse hotels, losse rondreizen, losse Cruises en losse huurauto's;
1.10 **Ons of wij:** TUI Nederland N.V., gevestigd te (2288 GC) Rijswijk aan de Volmerlaan 3, en handelend onder de naam TUI tours op Maat. TUI Nederland N.V. is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27148888. Website: www.tui.nl/corporate;
1.11 **Onze Website:** www.tui.nl;
1.12 **Onvermijdbare en Buitengewone Omstandigheden:** alle omstandigheden waar wij geen invloed op hebben en die redelijkerwijs niet aan ons toe te rekenen zijn (voorbeelden hiervan zijn de drukte op de weg of in het luchtruim, stakingen bij het openbaar vervoer of weersomstandigheden).
1.13 **Pakketreis:** combinatie van ten minste twee verschillende soorten Reisdiensten voor dezelfde reis of vakantie, ingeval:
i) de diensten worden gecombineerd door één handelaar, eventueel op verzoek of overeenkomstig de keuze van de reiziger, voordat er één overeenkomst betreffende alle diensten wordt gesloten; of
ii) deze diensten, ongeacht of er afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten met verschillende reisdienstverleners, worden:
1˚ afgenomen bij één verkooppunt en gekozen voordat de reiziger ermee instemt te betalen;
2˚ aangeboden, afgenomen of gefactureerd voor een gezamenlijke prijs of een totaalprijs;
3˚ aangeprezen of afgenomen onder de term "pakketreis" of vergelijkbare term;
4˚ gecombineerd nadat er een overeenkomst is gesloten waarbij de handelaar de reiziger laat kiezen uit een selectie van verschillende soorten reisdiensten; of
5˚ afgenomen van verschillende handelaren via onderling verbonden online boekingsprocedures, waarbij de naam, de betalingsgegevens en het e-mailadres van de reiziger worden verstrekt door de handelaar met wie de eerste overeenkomst wordt gesloten aan een andere handelaar of handelaren en er met de laatstgenoemde handelaar of handelaren een overeenkomst wordt gesloten uiterlijk 24 uur na de bevestiging van de boeking van de eerste Reisdienst;

tenzij één soort Reisdienst wordt gecombineerd met één of meer andere toeristische diensten die:
- geen aanzienlijk deel van de waarde van de combinatie vormen, niet als essentieel kenmerk van de combinatie worden aangeprezen of anderszins geen essentieel kenmerk van de combinatie vertegenwoordigen;
- pas worden gekozen en afgenomen nadat de nakoming van een Reisdienst is begonnen;

1.14 **Pakketreisovereenkomst:** overeenkomst inzake de gehele Pakketreis of, indien de Pakketreis uit hoofde van afzonderlijke overeenkomsten wordt geleverd, alle overeenkomsten die betrekking hebben op de Reisdiensten die deel uitmaken van de Pakketreis;
1.15 **Reisaanbod:** de aanbieding zoals bedoeld in artikel 3.1;
1.16 **Reisbescheiden:** de factuur van uw Pakketreis, de boekingsbevestiging, vouchers voor de verschillende Dienstverleners, (vlieg)ticket en eventuele aanvullende informatie die door ons aan u wordt gezonden tussen de Boeking en de dag van vertrek;
1.17 **Reisdienst:** dienst betreffende:
i. personenvervoer;
ii. accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;
iii. verhuur van auto's, andere motorvoertuigen als bedoeld in de Richtlijn 2007/46/EG of motorrijwielen waarvoor een rijbewijs van categorie A in overeenkomst met Richtlijn 2006/126/EG is vereist;
iv. andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i, ii of iii hiervoor;

1.18 **Reisdocumenten:** een paspoort, identiteitskaart en visa;
1.19 **TUI fly:** TUI Airlines Nederland B.V. Deze vennootschap heeft een luchtvaartmaatschappij die wij gebruiken bij de uitvoering van sommige Pakketreizen. Indien u vertrekt vanaf een buitenlandse luchthaven, kan het zijn dat uw vlucht wordt uitgevoerd door een andere vennootschap onder de naam TUI fly welke eveneens onderdeel uitmaakt van de TUI Group;
1.20 **U of uw:** de persoon die de Pakketreisovereenkomst met ons wil aangaan of is aangegaan (ook wel "de aanmelder") , en alle personen namens wie hij of zij een Pakketreisovereenkomst met ons wil aangaan of is aangegaan;
1.21 **Verblijf:** een kamer of appartement in uw accommodatie of een hut aan boord van een cruise schip;
1.22 **Werkdag:** alle dagen van het jaar met uitzondering van zondagen en in Nederland officieel erkende feestdagen;

2. TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

2.1 Hoofdregel – Pakketreizen
Alle in het Reisaanbod genoemde Pakketreizen worden door ons uitgevoerd. Op al deze reizen geboekt vanaf 17 oktober 2024 zijn de ANVR-reizigersvoorwaarden, paragraaf 1 (laatste versie; www.anvr.nl/anvr-reizigersvoorwaarden) van toepassing. Daarnaast zijn op alle Pakketreizen geboekt vanaf 17 oktober 2024 deze Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland van toepassing, voor zover een onderwerp niet of niet uitputtend is geregeld in de ANVR-reizigersvoorwaarden.

2.2 Uitzondering – Bemiddelde Diensten en Niet Pakketreizen
Het kan zijn dat u Bemiddelde Diensten boekt. Of dat u Reisdiensten of een reis boekt die niet vallen onder de definitie van een Pakketreis (zie hiervoor artikel 1.16). In dat geval zijn deze Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland niet van toepassing. In plaats daarvan zijn de hiervoor bedoelde ANVR-reizigersvoorwaarden, respectievelijk paragraaf 2 en 3 (laatste versie; www.anvr.nl/anvr-reizigersvoorwaarden), alsmede de algemene voorwaarden van de uitvoerder van die diensten van toepassing. Deze zijn steeds te raadplegen, te downloaden en te printen via www.tui.nl/corporate/nl/algemene-voorwaarden/leveranciers. Bij Bemiddelde Diensten en diensten die niet voldoen aan de in art. 1.16 opgenomen definitie van Pakketreis zijn wij niet verantwoordelijk voor de inkoop en levering/uitvoering daarvan. Wij bemiddelen slechts tussen u en de partij die die diensten voor u uitvoert. Wij kunnen niet instaan voor de kwaliteit of betrouwbaarheid van deze diensten, en ook niet voor de aansluitingen tussen de diverse onderdelen daarvan. Dit is natuurlijk anders als wij uitdrukkelijk zijn vermeld als uitvoerder van de betreffende dienst, ook al is geen sprake van een Pakketreis.

3. REISAANBOD

3.1 Ons Reisaanbod
Ons reisaanbod bestaat uit aanbiedingen van Pakketreizen aan de consument, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- de inhoud van de Pakketreis (en in ieder geval de accommodatie) wordt beschreven, waarbij de accommodatie met meer dan alleen de naam wordt omschreven;
- de totale prijs van de Pakketreis wordt vermeld, inclusief bijkomende kosten;
- de aanbieding is openbaar gemaakt in een (reis) brochure of prijswijzer, op Onze Website of door een van onze agenten.

Onder Reisaanbod vallen niet:
- aanbiedingen die duidelijk dienst doen als reclameboodschappen;
- reviews en beoordelingen van klanten op Onze Website en informatie, reviews en beoordelingen op websites en in publicaties van derden (zoals Toeristiek, Tripadvisor en Zoover). Zij zijn opgesteld door derden en zijn een weergave van hun mening (of van de bezoekers van hun websites); niet die van ons. Wij zijn dan ook niet aansprakelijk voor onjuiste informatie die daar wordt verstrekt.

3.2 Geldigheid van het Reisaanbod
Met het publiceren van het Reisaanbod komen alle informatie en gegevens uit eerdere gedrukte publicaties te vervallen. De reisbrochures en eventueel daarbij behorende prijswijzers worden maar één of twee keer per seizoen gedrukt. Daardoor kan het voorkomen dat de informatie die daarin is opgenomen niet meer geheel actueel is op het moment dat u de reisbrochure of prijswijzer raadpleegt. De informatie die door een reisagent of ons TUI tours Customer Services aan u wordt doorgegeven of op Onze Website is te vinden, gaat boven de informatie in reisbrochures en prijswijzers. Net zoals bij veel andere producten en diensten, wijzigen de prijzen van onze reizen zeer regelmatig. Soms wel meerdere keren per dag. Als de prijs voor een Pakketreis daalt nadat u die reis geboekt heeft, kunt u daaraan geen rechten ontlenen.

3.3 Uiteindelijke reissom
De uiteindelijke reissom die u betaalt voor uw Pakketreis staat op Onze Website in de zogenoemde 'kassabon' die u ziet als u alle relevante gegevens heeft ingevuld. Als u bij een reisbureau of ons TUI tours Customer Services boekt, kan de medewerk(st)er u vertellen hoeveel uw Pakketreis uiteindelijk gaat kosten.

3.4 Minimum deelname
Bij sommige (groeps- en bus)reizen geldt een minimum aantal deelnemers. Bij zulke reizen staat het minimum aantal deelnemers in het Reisaanbod bij de betreffende Pakketreis vermeld. Als er te weinig deelnemers zijn voor de door u geboekte Pakketreis, zullen wij u daarvan op de hoogte stellen. In dat geval staat artikel 4.3 van de ANVR-reizigersvoorwaarden, paragraaf 1 het ons toe om de Pakketreisovereenkomst op te zeggen, zonder daarbij gehouden te zijn tot schadevergoeding. Afhankelijk van de reisduur zullen wij dat doen uiterlijk:
- twintig (20) dagen voor het begin van de Pakketreis bij reizen van zes (6) dagen of meer;
- zeven (7) dagen voor vertrek bij Pakketreizen van twee (2) tot zes (6) dagen;
- achtenveertig (48) uur voor het begin van de Pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren.

Bij de berekening van de opzegtermijn nemen wij de begindatum van de Pakketreis als uitgangspunt. Als dat mogelijk is bieden wij u een zo goed mogelijk alternatief aan. Dit alternatief moet binnen 48 uur na ontvangst door u zijn aanvaard, anders komt het automatisch te vervallen. In dat geval krijgt u de al betaalde reissom terug. Als u het alternatieve aanbod wél aanvaardt, verrekenen wij het eventuele prijsverschil tussen de oorspronkelijke Pakketreis en het door u aanvaarde alternatief. Het is onze ervaring dat reizen waarbij het minimum aantal deelnemers laag is, vaker doorgang vinden dan reizen met een hoog maximum aantal.

3.5 Kinderprijzen
Voor Kinderen gelden vaak speciale kinderprijzen. De maximum leeftijd waarop de kinderprijzen geldig zijn, is afhankelijk van de accommodatie die u kiest. Deze maximum leeftijd kan zelfs oplopen tot 18 jaar. De hoogte van de kinderprijzen kunt u raadplegen op Onze Website of navragen bij ons TUI tours Customer Services/ uw reisagent. Als er in het Reisaanbod geen kinderprijs bij de door u gekozen accommodatie of Pakketreis vermeld staat, betalen kinderen de volwassenenprijs. Als niets anders is aangegeven, moeten aan een Pakketreis minimaal twee personen deelnemen die de volwassenenprijs betalen. Als maar één persoon deelneemt die de volwassenenprijs betaalt, wordt voor het eerste kind ook de volwassenenprijs in rekening gebracht. Wij prijzen onze reizen zeer scherp. Daardoor kan het heel soms voorkomen dat bijvoorbeeld twee volwassenen en één kind bij het berekenen van de 3-persoonsprijs (op basis van de volwassenenprijs) voordeliger uit zijn dan bij het berekenen van de 2-persoonsprijs (twee volwassenen) + 1x kinderprijs. In deze gevallen geldt de laagste totale reissom. Vroegboekkortingen of andere kortingen zijn mogelijk niet geldig in combinatie met prijzen voor Baby's en/of Kinderen.

4. BOEKINGEN

4.1 Het maken van een Boeking
Door het maken van een Boeking van een Pakketreis komt er een Pakketreisovereenkomst tot stand tussen u en ons. De boekingsbevestiging is het contract tussen u en ons. Dit document is het bewijs van het bestaan en de inhoud van de Pakketreisovereenkomst. Het is minderjarigen niet toegestaan om een Boeking te maken via ons TUI tours Customer Services of op Onze Website. Als een minderjarige een Boeking wil maken bij een TUI-winkel, moet hij aantonen dat zijn ouder(s) of voogd(en) hiervoor toestemming hebben verleend. In sommige landen is het ook niet toegestaan een reis te maken zonder dat een volwassene meereist. Vraag naar deze landen bij een van onze reisbureaus of agenten. Het is niet toegestaan om een Boeking te maken onder een valse naam, of onder opgave van een valse leeftijd of (e-mail)adres. Wij mogen de Pakketreisovereenkomst opzeggen als u zich hier niet aan houdt. In dat geval zullen wij u de al betaalde reissom terugbetalen. Wij trekken daar dan wel de door ons gemaakte kosten van af.

4.2 (Aan)betaling en betalingstermijn
De volledige reissom van de Pakketreis moet altijd uiterlijk 45 kalenderdagen vóór uw vertrek aan ons (als u hebt geboekt via Onze Website, een TUI winkel of het TUI tours Customer Services) of aan uw reisagent (als u aldaar hebt geboekt) zijn betaald. Als u een Pakketreis bij ons boekt en de periode tussen Boeking en uw vertrek is langer dan 45 kalenderdagen, dan moet u de aan u meegedeelde aanbetaling direct bij boeking aan ons of uw reisagent betalen. Dit betreft 100% van de niet-restitueerbare reisdiensten (in ieder geval de vluchtkosten) en 30% over het restant van de reissom. Is die periode 45 kalenderdagen of korter, dan is geen aanbetaling van toepassing. In dat geval moet de volledige reissom direct bij Boeking aan ons of uw reisagent worden betaald.

4.3 Aantal personen en logés
Elke Boeking is alleen bedoeld voor de deelnemers die in de boekingsbevestiging staan. Het betrekken van een accommodatie met meer of andere personen dan in de boekingsbevestiging vermeld is niet toegestaan. Baby's worden meegeteld voor het bepalen van de maximale bezetting van een accommodatie, tenzij anders is vermeld. Het kan voorkomen dat u ter plekke een logé heeft (binnen het maximum toegestane aantal personen). Of dat meer dan het aantal in de boekingsbevestiging vermelde aantal personen gebruik wil maken van de accommodatie. In die gevallen moet u dit vooraf aan de accommodatieverschaffer melden en hiervoor toestemming vragen. Hij of zij is niet verplicht om dit toe te staan. Als het wel wordt toegestaan, kunnen hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Die moet u ter plekke aan de accommodatieverschaffer betalen. Als wij of de betreffende Dienstverlener merken dat u zich niet aan deze voorschriften houdt, kunnen wij extra kosten aan u in rekening brengen. Ook wij mogen er dan voor kiezen om de Pakketreisovereenkomst per direct op te zeggen. In dat geval hoeven wij eventuele schade die u lijdt niet aan u te vergoeden.

4.4 Preferenties, (niet-) medische essenties en andere verzoeken
U kunt bij uw boeking speciale wensen hebben. Die noemen wij ook wel preferenties. Denk aan uitzicht op zee, kinderstoeltjes, enz. Maar misschien heeft u ook wel medische eisen of behoeften. Die noemen wij ook wel medische essenties. Denk daarbij aan een accommodatie die rolstoeltoegankelijk is. Tevens kunt u niet-medische essenties hebben. Als u uw preferenties en/of (niet-) medische essenties bij Boeking aan ons of aan uw reisagent laat weten, dan houden wij daarmee zo veel mogelijk rekening. Wij zullen ons inspannen om uw aanvraag voor een preferentie en/of (niet-) medische essentie te honoreren. Bij Boeking kunnen wij doorgaans aangeven of de Pakketreis in het algemeen geschikt is voor personen met een beperkte mobiliteit. Heeft u hierover nauwkeuriger informatie nodig of u heeft een (andere) medische essentie aangegeven, gaan wij informeren bij de Dienstverlener(s) of zij de medische essentie kunnen garanderen. Let er op dat u in dat geval al direct een Pakketreisovereenkomst met ons aangaat. Als de Dienstverlener(s) de medische essentie niet kan (kunnen) garanderen, zullen wij u hierover schriftelijk berichten en heeft u gedurende vijf (5) Werkdagen na ontvangst van dit bericht het recht om de Pakketreisovereenkomst te beëindigen. U krijgt dan de eventueel door u betaalde reissom en de hieronder genoemde kosten terug. Als u een Boeking met een medische essentie maakt, gaat u akkoord met de in het Reisaanbod/de offerte genoemde bijkomende kosten. Preferenties kunnen, ook na Boeking, door ons nooit worden gegarandeerd. Medische essenties worden wél gegarandeerd als dat uitdrukkelijk is vermeld in het Reisaanbod of in de boekingsbevestiging. Als een medische essentie door ons uitdrukkelijk is gegarandeerd bij een Rondreis, is dat alleen voor het standplaatshotel. Die garantie geldt niet voor een hotel of maaltijden onderweg en ook niet voor vervoersonderdelen, tenzij wij uitdrukkelijk anders aan u hebben bevestigd. Wij zijn niet verplicht om verzoeken tot het aanpassen van Pakketreizen in behandeling te nemen. De administratiekosten voor een niet-medische essentie bedragen € 27,00. De administratiekosten voor een medische essentie bedragen € 23,00. Het kan zijn dat u op uw bestemming aan een bepaalde Dienstverlener nog een toeslag moet betalen voor preferenties en/of (niet-) medische essenties. Dit is het geval als er aan de preferentie of (niet-) medische essentie extra kosten zijn verbonden. Denk bijvoorbeeld aan een speciaal dieet. Ter voorkoming van teleurstelling hieromtrent, wordt aangeraden om vooraf – dat wil zeggen vóór vertrek – contact op te nemen met ons/uw reisagent.

5. ANNULEREN VAN UW PAKKETREIS

5.1 Algemeen
Het kan zijn dat u een Pakketreis heeft geboekt en dat u niet meer in staat bent om deze te maken. Dan bieden wij de mogelijkheid om uw Pakketreis te annuleren. Daar zijn wel kosten aan verbonden. De hoogte daarvan is een percentage van de reissom en is afhankelijk van het moment waarop u uw Pakketreis annuleert. Eventuele niet-restitueerbare onderdelen van uw Pakketreis (zoals een vliegticket) - welke u bij Boeking kenbaar zijn gemaakt (zie ook artikel 5.2) - worden bij annulering volledig in rekening gebracht. Over de overige onderdelen van uw Pakketreis (of bij het ontbreken van niet-resituteerbare onderdelen over uw volledige Pakketreis) brengen wij de volgende kosten in rekening:

Dagen tot vertrek	*Percentage van de reissom*
Tot 30 dagen:	30%
30 tot en met 15:	40%
14 tot en met 8:	60%
7 tot en met 4:	90%
3 t/m vertrekdag (of bij no-show):	100%

Annulering van uw Pakketreis moet plaatsvinden op de in artikel 8 voorgeschreven manier.

5.2 Uitzondering 4 – Overige situaties
Als u bij Boeking kenbaar is gemaakt dat er annuleringskosten van toepassing zijn die afwijken van de situaties als beschreven in artikel 5.1 tot en met 5.3, dan worden de bij Boeking meegedeelde annuleringskosten aan u in rekening gebracht.

5.3 Deelannulering
Als u of iemand uit uw reisgezelschap uw/zijn aandeel in de Boeking annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd. Als de grootte van het resterende reisgezelschap in het Reisaanbod voor de geboekte accommodatie in aanmerking komt, doen wij aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie. Voor de overblijvende reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform het Reisaanbod. Voor de betaling van de gewijzigde reissom gelden de normale betalingsregels van artikel 4.2. Als wijziging niet mogelijk is of het wijzigingsaanbod door u niet wordt geaccepteerd, dan wordt de Boeking voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd op grond van de voorgaande artikelleden.

5.4 Geen kosten bij dekkingsbeperking/ uitkeringsvatbare situatie
Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde dekkingsbeperking of uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door u vanaf 3 kalenderdagen voor vertrek kosteloos worden geannuleerd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.

5.5 Annulering door reiziger in geval van Onvermijdbare en Buitengewone Omstandigheden
Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan Onvermijdbare en Buitengewone Omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de Pakketreis of voor het personenvervoer naar de bestemming, heeft u het recht de Pakketreis vóór het begin van de Pakketreis zonder betaling van een beëindigingsvergoeding te beëindigen. In dat geval worden alle voor de Pakketreis betaalde bedragen volledig terugbetaald, maar kunt u geen aanspraak maken op schadevergoeding.

5.6 Annulering door TUI in geval van Onvermijdbare en Buitengewone Omstandigheden
Naast de mogelijkheid om bij gebrek aan het minimum aantal deelnemers zoals beschreven in artikel 3.4 de Pakketreisovereenkomst op te zeggen, staat dit ons tevens vrij wanneer sprake is van Onvermijdbare en Buitengewone Omstandigheden, mits wij u vóór het begin van de Pakketreis in kennis hebben gesteld van het feit dat de Pakketreisovereenkomst wordt beëindigd. In dat geval worden alle voor de Pakketreis betaalde bedragen volledig terugbetaald, maar kunt u geen aanspraak maken op schadevergoeding.

6. WIJZIGEN VAN UW PAKKETREIS DOOR U OF DOOR TUI

Het kan zijn dat u een Pakketreis heeft geboekt en daarin wijzigingen wilt aanbrengen. Daarover gaat dit artikel. Zie voor de manier van het aanvragen van een wijziging artikel 8. Dit artikel ziet tevens op een eventuele wijziging van uw Pakketreis door TUI.

6.1 Wijziging – Algemeen
Indien u een Pakketreis heeft geboekt, kunt u na Boeking om wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden . Voor iedere wijziging tot 45 dagen voor vertrek brengen wij - naast de wijzigingskosten van bijvoorbeeld leveranciers - een administratieve kost van € 25 in rekening.

Een verzoek tot wijziging binnen 45 dagen voor vertrek wordt beschouwd als een annulering welke zal worden afgewikkeld overeenkomstig artikel 5, waarna een nieuwe boeking gemaakt dient te worden tegen de alsdan geldende prijzen.

Voor alle onderstaande (verzoeken tot) wijziging(en) geldt dat wij op een verzoek zo spoedig mogelijk zullen beslissen. Als u een verzoek tot wijziging van uw Boeking doet, wil dat niet zeggen dat wij aan dat verzoek kunnen of moeten voldoen. Wij zijn namelijk onder meer afhankelijk van beschikbaarheid (van capaciteit) van de Dienstverlener(s).

Als een verzoek tot wijziging binnen de omschreven voorwaarden mogelijk is en wij aan uw verzoek kunnen voldoen, dan zal de wijziging – onder vermelding van de eventueel gewijzigde reissom – schriftelijk aan u bevestigd worden. Als niet aan onderstaande voorwaarden is voldaan, is de verzochte wijziging niet mogelijk (zie artikel 6.2).

a. Correctie naam, aanpassing reisgezelschap, wijziging bezetting kamers
De volgende wijzigingen kunnen vanaf het moment van Boeking tot aan de vertrekdatum, tegen de alsdan gecommuniceerde kosten worden doorgevoerd:
- een correctie in de naam van een reiziger, onder een correctie in de naam valt uitdrukkelijk niet het veranderen van een persoon, hiervoor geldt de procedure van de indeplaatsstelling, zie artikel 7.
- het toevoegen van een reiziger aan de Boeking of het verwijderen van een reiziger uit het reisgezelschap. De na toevoeging van een reiziger gewijzigde reissom dient, onder aftrek van de al betaalde gelden aan ons/uw reisagent te worden voldaan. Dit betekent dat ook de kosten die de Dienstverlener(s) als gevolg van de wijziging aan ons berekent (berekenen), aan u in rekening worden gebracht. Een verwijdering van een reiziger uit het reisgezelschap wordt aangemerkt als een (deel)annulering en zal deze overeenkomstig artikel 5 worden afgewikkeld.
- het wijzigen van de bezetting van de geboekte kamers, zonder dat het oorspronkelijke aantal reizigers wijzigt. Indien een wijziging van de bezetting van de geboekte kamers tot gevolg heeft dat de Dienstverlener(s) kosten aan ons berekent (berekenen), dan zullen deze kosten aan u in rekening worden gebracht.

b. Upgrade/downgrade kamer(type), verzorging, overige geboekte services en/of diensten, Zitcomfort
Een verzoek tot upgrade van een kamer(type), verzorging (zoals bedoeld in artikel 12.4), overige geboekte services en/of diensten (zoals bijvoorbeeld autohuur) of het Zitcomfort tijdens de geboekte vlucht(en) kan vanaf het moment van Boeking tot aan de vertrekdatum worden gedaan. De kosten van een dergelijke upgrade die de bij de uitvoering van de Pakketreis betrokken Dienstverleners aan ons in rekening brengen, worden te allen tijde volledig aan u doorbelast.
Een verzoek tot downgrade van een kamer(type), verzorging (zoals bedoeld in artikel 12.4), overige geboekte services en/of diensten (zoals bijvoorbeeld autohuur) of het Zitcomfort tijdens de geboekte vlucht(en) kan vanaf het moment van Boeking tot aan de vertrekdatum gedaan worden tegen de alsdan gecommuniceerde kosten. Indien bij een downgrade de bij de uitvoering van de Pakketreis betrokken Dienstverleners kosten aan ons in rekening brengen, is een eventuele restitutie aan u afhankelijk van de aan ons door de betreffende Dienstverleners in rekening gebrachte kosten.

c. Indeplaatsstelling
Een verzoek tot indeplaatsstelling, waarbij een reiziger uit het oorspronkelijke reisgezelschap wordt vervangen door een andere reiziger, kan tegen de alsdan gecommuniceerde kosten worden gedaan. Naast de hiervoor vermelde wijzigingskosten, worden de kosten van indeplaatsstelling, waaronder bijvoorbeeld de kosten die de bij de uitvoering van de Pakketreis betrokken Dienstverleners aan ons in rekening brengen, te allen tijde volledig aan u doorbelast. Zie voor de overige voorwaarden van indeplaatsstelling artikel 7. Zie voor de manier van het aanvragen van een indeplaatsstelling artikel 8.

6.2 Wijziging – Afwijzing verzoek
Als wij uw verzoek tot wijziging afwijzen, dan zullen wij u daarvan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Daarbij zullen wij aangeven waarom wij niet aan uw verzoek kunnen voldoen. In dat geval heeft u de keuze om de oorspronkelijke Boeking te handhaven of deze te annuleren. In dat laatste geval is artikel 5 van toepassing. Als u niet binnen vijf (5) Werkdagen reageert op de afwijzing van uw verzoek, dan wordt de oorspronkelijke Boeking uitgevoerd en bent u de volledige reissom verschuldigd.

6.3 Wijziging van vertrekdatum of aantal reizigers
Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering. Hierop is artikel 5 van toepassing. In dat geval zijn geen administratiekosten (maar mogelijk wel annuleringskosten) verschuldigd.

6.4 Wijziging door TUI
TUI behoudt zich het recht voor om de Pakketreis eenzijdig te wijzigen, voor zover het gaat om een onbeduidende wijziging. Indien TUI voornemens is om een dergelijke onbeduidende wijziging door te voeren, zal zij u daarvan in kennis stellen.

7. INDEPLAATSSTELLING

Het kan zijn dat u een Pakketreis heeft geboekt en één of meer leden van uw reisgezelschap willen zich laten vervangen door een derde. In dat geval is er geen sprake van een wijziging van de Pakketreisovereenkomst, maar spreken we van een indeplaatsstelling.

7.1 Voorwaarden indeplaatsstelling
In aanvulling op de bepalingen in de ANVR-reizigersvoorwaarden, paragraaf 1 (zie artikel 8.1) met betrekking tot indeplaatsstelling, gelden de volgende voorwaarden.
- De ander dient te voldoen aan alle voor de Pakketreis en de indeplaatsstelling gestelde eisen;
- Het verzoek wordt uiterlijk zeven (7) kalenderdagen vóór vertrek op de in artikel 8 omschreven wijze ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht. Indien het verzoek om indeplaatsstelling niet uiterlijk zeven (7) kalenderdagen vóór vertrek is ingediend, dan bestaat de mogelijkheid dat TUI aan het verzoek tot indeplaatsstelling geen gehoor kan geven, indien hierdoor de benodigde handelingen en formaliteiten niet (tijdig) meer kunnen worden verricht.
- De voorwaarden van de bij de uitvoering van de Pakketreis betrokken Dienstverlener(s), zoals bijvoorbeeld hotels en luchtvaartmaatschappijen, verzetten zich niet tegen deze indeplaatsstelling.

7.2 Kosten indeplaatsstelling
De kosten van indeplaatsstelling, waaronder bijvoorbeeld de kosten die de bij de uitvoering van de Pakketreis betrokken Dienstverleners aan ons in rekening brengen, worden te allen tijde volledig aan u doorbelast. De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de wijzigingskosten, toeslagen en andere kosten als gevolg van de indeplaatsstelling. Indien u deze kosten te hoog vindt, dan kunt er voor kiezen om ofwel de reis zonder indeplaatsstelling te laten uitvoeren, ofwel te kiezen voor (deel)annulering van uw Pakketreis, waarbij u mogelijk annuleringskosten zoals bedoeld in artikel 5.1 bent verschuldigd.

Zie voor de manier van het aanvragen van een indeplaatsstelling artikel 8.

8. CONTACT VOOR HET DOEN VAN AANPASSINGEN

8.1 Herroeping, (deel)annulering, wijziging en indeplaatsstelling
Als u een van de volgende handelingen wil verrichten:
- (Deel)annulering van uw Boeking (artikel 5)
- Wijziging van uw Boeking (artikel 6)

is dit uitsluitend mogelijk door de hoofdboeker via ons TUI tours Customer Services (als u hebt geboekt via Onze Website, een TUI winkel of het TUI tours Customer Services) of via uw reisagent (als u aldaar hebt geboekt). Als u een verzoek tot indeplaatsstelling (artikel 7) bij de door u gemaakte Boeking wilt indienen, kan de hoofdboeker dat schriftelijk doen door een e-mail te sturen aan ons TUI tours Customer Services (als u hebt geboekt via Onze Website een TUI winkel of het TUI tours Customer Services):
of anders schriftelijk via het e-mail adres van uw reisagent. Alle in dit artikel bedoelde verzoeken hiertoe kunnen alleen tijdens kantooruren (zie artikel 8.2 hierna) plaatsvinden. Als deze verzoeken buiten kantooruren worden gedaan, worden zij geacht te zijn verricht op de eerstvolgende Werkdag.

8.2 Kantooruren en contactgegevens TUI tours Customer Services
De kantooruren van het TUI tours Customer Services zijn: maandag t/m zaterdag van 10:00-18:00 uur met uitzondering van de in Nederland officieel erkende feestdagen. Het telefoonnummer van ons TUI tours Customer Services is +31 85 2251105. De door uw

reisagent gehanteerde kantooruren kunt u aldaar opvragen.

9. REIS- EN GEZONDHEIDSINFORMATIE; INFORMATIE OVER REISDOCUMENTEN

9.1 Gezondheidsinformatie
U moet zelfstandig nagaan of er voor uw bestemming(en) gezondheidsadviezen gelden. U kunt hierbij denken aan inentingen en andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes, waaronder - doch niet uitsluitend - COVID-19. Dit geldt ook bij eventuele grensoverschrijdende excursies. U kunt hierover informatie krijgen bij uw huisarts, GGD, het Ministerie van Volksgezondheid en/of Buitenlandse Zaken of het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadvisering (zie ook www.lcr.nl). Eventuele schade of kosten die ontstaan wanneer u zich niet afdoende laat informeren of wanneer u geen preventieve maatregelen treft komen voor uw rekening.

9.2 Veelvoorkomende ziekten
- Corona: Overheden nemen voor de gezondheid van hun burgers maatregelen om het Corona virus (COVID-19) te bestrijden en te voorkomen. Ook uitbaters van accommodaties nemen de nodige maatregelen. Zo kunnen deze partijen de gevolgen en verdere verspreiding van de uitbraak beperken. TUI doet haar uiterste best om haar reizigers zo volledig mogelijk te informeren over de van toepassing zijnde maatregelen, maar gelet op de hoeveelheid verschillen in maatregelen en gelet op de voortdurende wijzigingen, kan het voorkomen dat u op bestemming geconfronteerd wordt met meer en/of andere maatregelen dan vooraf gecommuniceerd. U kunt zelf ook het nodige doen om het besmettingsrisico zo klein mogelijk te houden. Raadpleeg hiervoor de in artikel 9.1. opgenomen website.
- Legionella: De legionellabacterie kan de veteranenziekte veroorzaken. Overheden nemen voor de gezondheid van hun burgers maatregelen om deze en andere infectieziektes te bestrijden en te voorkomen. Ook uitbaters van accommodaties nemen de nodige maatregelen. Legionellameldingen worden in Europa centraal geregistreerd. Op het moment dat een melding wordt gedaan, ondernemen alle betrokken partijen (zoals de hotelier) actie. Zo kunnen ze de gevolgen en verdere verspreiding van de uitbraak beperken. Maar u kunt zelf ook het nodige doen om het besmettingsrisico zo klein mogelijk te houden. Dit leest u in de 'Reistips' (onderdeel van uw Reisbescheiden).

9.3 Reisdocumenten
Kinderen en Baby's moeten een eigen paspoort en/of identiteitskaart hebben. Een bijschrijving van kinderen op het (Nederlandse) paspoort van hun ouders is niet toegestaan. Eventueel in het Reisaanbod of Reisbescheiden vermelde informatie over Reisdocumenten is alleen van toepassing op reizigers met de Nederlandse nationaliteit. Voor welke landen u een identiteitskaart of een paspoort nodig hebt kan uw reisagent of ons TUI tours Customer Services u vertellen. Ook algemene informatie over visa kunt u daar verkrijgen; de meest actuele informatie kunt u verkrijgen via https://www.rijksoverheid.nl/themas/migratie-en-reizen/vakantie-en-reizen/reisdocumenten. De reissom is altijd exclusief kosten voor het visum. U bent altijd zelf verantwoordelijk voor het in het bezit hebben van de juiste Reisdocumenten. Ga ruim vóór vertrek ook na of uw identiteitskaart of paspoort nog lang genoeg geldig is (voor sommige bestemmingen geldt dat het paspoort een minimum aantal maanden na terugkeer nog geldig moet zijn). Als u niet of niet alleen de Nederlandse nationaliteit bezit, geldt het volgende. U moet vóór Boeking zelf nagaan welke voorschriften er in uw geval gelden ten aanzien van Reisdocumenten. U kunt hiervoor het beste contact opnemen met uw eigen ambassade of consulaat, of de ambassade of het consulaat van het doorreis- en/of bestemmingsland. Als u niet de Nederlandse nationaliteit bezit, moet u zelf nagaan of er ten aanzien van uw bestemming reisadviezen zijn afgegeven door de autoriteiten van het land van uw nationaliteit. Voor Cruises zie ook artikel 15.2.

9.4 Meereizend kind met een afwijkende achternaam
Als u met een kind jonger dan 15 jaar reist en het kind heeft een andere achternaam dan de volwassene(n) met wie hij/zij reist, geldt het volgende. U moet er in dat geval voor zorgen dat het kind een Engelstalige verklaring bij zich heeft. In die verklaring moet staan dat de achterblijvende ouder (die wel dezelfde achternaam draagt als het kind) toestemming verleent aan het kind om de reis te maken. De verklaring moet worden ondertekend door de achterblijvende ouder. Bij deze verklaring moet een kopie van het paspoort van de achterblijvende ouder gevoegd worden. Een exemplaar van het formulier is te downloaden op de website www.rijksoverheid.nl.

9.5 Reisbescheiden
U moet de gegevens in de reisbescheiden en de boekingsbevestiging ruim vóór uw vertrek controleren op juistheid. Als er onjuistheden instaan, moet u dit direct aan ons melden. Na betaling van de volledige reissom maar op z'n vroegst drie (3) weken voor vertrek, worden de Reisbescheiden digitaal aan u ter beschikking gesteld. Deze Reisbescheiden moet u downloaden en afdrukken. Zo kunt u ze aan de Dienstverleners die uw Pakketreis uitvoeren overhandigen. Als u niet een afgedrukt exemplaar van uw Reisbescheiden kunt tonen aan een Dienstverlener, mag deze weigeren het betreffende onderdeel van de Pakketreis te leveren. Dat kan betekenen dat u bijvoorbeeld de toegang tot het vliegtuig of uw Verblijf wordt ontzegd. De kosten die daardoor ontstaan zijn voor uw eigen rekening.

10. DE PAKKETREIS (ALGEMEEN)

10.1 Reisduur
De reisduur wordt in het Reisaanbod en Reisbescheiden in hele dagen vermeld. De dagen van vertrek en aankomst worden daarbij meegeteld. Dit is ongeacht de vertrek- en aankomsttijden. Het kan dan soms gebeuren dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in het Reisaanbod en de Reisbescheiden is vermeld. Dit is bewust gedaan om u zo duidelijk te maken voor hoeveel dagen u een reisverzekering zou moeten afsluiten.

10.2 Overmacht, aansprakelijkheid en beperkingen
Uiteraard hopen wij dat de door u geboekte reis volledig aan uw verwachtingen beantwoordt. Mocht dat onverhoopt toch niet het geval zijn, dan geldt – in aanvulling op op de bepalingen in de ANVR-reizigersvoorwaarden, paragraaf 1 (artikel 12) – het volgende.
- Wij zijn niet aansprakelijk als uw Pakketreis niet voldoet aan de verwachtingen die u heeft, als dit wordt veroorzaakt door overmacht, daaronder begrepen Onvermijdbare en Buitengewone Omstandigheden. Wij zijn ook niet aansprakelijk als uw Pakketreis niet voldoet aan de verwachtingen die u heeft, wanneer dit komt door uzelf of een derde die niet door TUI is ingeschakeld bij de uitvoering van de reisdiensten.
- Onze aansprakelijkheid voor schade (kosten daaronder begrepen) is te allen tijde beperkt tot maximaal driemaal (3x) de reissom, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van TUI. De in voorgaande zin omschreven beperking van de aansprakelijkheid geldt evenmin indien de schade bestaat uit persoonlijk letsel. Mocht er op enige vorm van schade een verdrag of verordening van de Europese Unie van toepassing zijn, dan staat het TUI vrij om zich te beroepen op een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid die de betreffende regelgeving toekent of toestaat.
- Een eventuele vordering tot schadevergoeding verjaart na twee jaar. Dit houdt in dat u uiterlijk twee jaar na afloop van uw Pakketreis een eventuele vordering tot schadevergoeding moet hebben ingediend of ingesteld. Indien u langer dan twee jaar wacht, dan kunt u een dergelijke vordering niet langer indienen.

10.3 Rondreizen en fly & drives
Bij een Rondreis (inclusief fly & drive), kunnen wij één of meerdere accommodatiewijzigingen doorvoeren. Dit mogen wij doen als het gaat om een onbeduidende wijziging. Het kan bij Rondreizen voorkomen dat u in een internationaal gezelschap reist. Bovendien kunnen gasten van (een) andere reisorganisatie(s) ook deelnemer aan uw Rondreis zijn.

10.4 Transfers
Als een transfer onderdeel uitmaakt van uw Pakketreis, geldt het volgende. Het kan voorkomen dat een transfer wordt uitgevoerd door een lokale chauffeur. Het is mogelijk dat de totale transfer lang duurt door bijvoorbeeld drukte op de weg, wegwerkzaamheden of de kwaliteit van de wegen. Ook kunnen onderweg accommodaties worden aangedaan voor gasten die een andere accommodatie boekten dan u. Soms kan de transferbus niet tot aan de accommodatie komen. Misschien zult u hierdoor ca. 50-100 meter met uw bagage moeten lopen. Bij een transfer kunnen huisdieren, fietsen, rolstoelen, duikuitrustingen, surfplanken en andere grotere voorwerpen of bagage met afwijkende afmetingen niet altijd per bus worden vervoerd. Het kan voorkomen dat u hiervoor een speciale transfer nodig heeft. Daar kunnen kosten voor in rekening worden gebracht. Informeer vóór Boeking naar de mogelijkheden en kosten om teleurstellingen te voorkomen. Vaak laden de chauffeurs, medewerkers van accommodaties of andere dienstverleners uw bagage in en uit de bussen. U moet zelf in de gaten te houden dat uw bagage hierbij niet zoek raakt, vergeten wordt of beschadigd raakt. Als u een strandverlenging boekt, aansluitend op een Pakketreis waarbij de transfer inbegrepen is, vervalt de transfer van de accommodatie naar de (lucht)haven. Hiervoor ontvangt u geen restitutie en ook geen nieuwe transfer aan het einde van de strandverlenging. Als een transfer geen onderdeel van uw Pakketreis uit maakt, moet u zelf voor vervoer van en naar uw accommodatie zorgen.

10.5 Verlenging en veranderingen ter plaatse
Als u tijdens uw Pakketreis uw verblijf wilt verlengen of veranderen, moet u contact met ons opnemen. Wij kijken dan wat er mogelijk is. Als wij akkoord zijn met uw verzoek tot verlenging of verandering, zal dat meestal leiden tot extra kosten. Die moet u ter plekke aan de accommodatieverschaffer voldoen.

10.6 Vragen, problemen en contact
Indien u tijdens uw verblijf een vraag of probleem heeft, dan lossen wij het graag op. Als u tijdens uw vakantie opmerkingen of klachten hebt, dient u altijd eerst contact op te nemen met onze organisatie in Nederland. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar op +31 85 2251105. Wacht niet tot u weer thuis bent, het TUI tours Customer Services kan immers meteen een oplossing zoeken zodat u verder kan genieten van uw vakantie. De ervaring leert dat wij op deze manier veel problemen snel kunnen oplossen.

- *Beperkte reisleiding*: bij groepsrondreizen is de reisleiding alleen tijdens de Rondreis zelf aanwezig en niet op de eventuele dagen voorafgaand aan of aansluitend op de Rondreis.

10.7 Medische zorg
In Nederland bent u goede medische zorg gewend. Maar dit is in het buitenland niet altijd vanzelfsprekend. Zo kunnen zelfs simpele medische voorzieningen in sommige gevallen (bv. bij een safari of een vakantie op een afgelegen eiland) afwezig zijn. Houd u daar rekening mee. Vraag voordat u een Boeking maakt welke medische voorzieningen er aanwezig zijn.

10.8 Afwijkende bagage
Voor het meenemen van extra bagage of bagage met een afwijkend formaat (ook van bijvoorbeeld een rolstoel, golftas of duikuitrusting) moet u bij de Boeking altijd toestemming vragen. Dit in verband met mogelijke bijkomende kosten en de beperkte bagageruimte aan boord van een vliegtuig of bus.

11. DE PAKKETREIS (LUCHTVERVOER)

11.1 Vervoersvoorwaarden
Het kan zijn dat uw Pakketreis één of meer vluchten bevat. In dat geval zijn op die vlucht(en) de algemene vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht(en) uitvoert/uitvoeren van toepassing. De uitvoerende luchtvaartmaatschappij(en) kunt u vinden in uw Reisbescheiden. De voorwaarden van TUI fly, zijn te raadplegen op www.tui.nl/corporate/nl/algemene-voorwaarden/tui-fly. Als uw vlucht door een andere luchtvaartmaatschappij wordt uitgevoerd, kunt u diens voorwaarden vinden op www.tui.nl/corporate/algemene-voorwaarden/leveranciers/airlines. Indien de voorwaarden van uw luchtvaartmaatschappij niet in de hiervoor bedoelde lijst voorkomen, verwijzen wij u naar TUI tours Customer Services, uw reisagent of naar de website van de betreffende luchtvaartmaatschappij. Tevens worden deze voorwaarden op verzoek kosteloos aan u toegezonden. De algemene vervoersvoorwaarden worden door ons altijd ook bedongen ten behoeve van die luchtvaartmaatschappij(en). Zij gelden dus ook in de relatie tussen u en die luchtvaartmaatschappij(en). Daarnaast gelden de aanvullende voorwaarden voor vliegreizen die op uw ticket zijn afgedrukt.

11.2 Melden op de luchthaven
U moet zich minimaal 2,5 uur vóór de op uw ticket vermelde vertrektijd melden bij de incheckbalie op de luchthaven. Op vluchten naar sommige bestemmingen kan dit langer zijn dan 2,5 uur. Dit staat dan in uw Reisbescheiden vermeld. Als u om een reden die niet aan ons toe te rekenen is niet op de meldingstijd aanwezig bent, kan dit betekenen dat u uw vlucht mist en/of uw recht op luchtvervoer verliest. Onze medewerkers zullen hun best doen om alsnog een vlucht voor u te regelen. Wij zijn echter niet aansprakelijk als dit zonder succes blijft. Eventuele bijkomende kosten voor een vervangende vlucht zijn voor uw rekening. Deze kosten zullen niet door ons worden voorgeschoten.

11.3 Vertrektijden en –luchthaven; vluchtduur
De vertrektijden en -luchthaven vindt u in uw Reisbescheiden. Controleer deze dus goed. Vluchttijden zijn altijd van veel factoren afhankelijk. Deze worden bepaald door onder meer milieu- en geluidsnormen, weersomstandigheden, congestie in het luchtruim, militair vliegverkeer, alsook omstandigheden bij de luchtverkeersleiding. Daarom zijn de door ons weergegeven vluchttijden te allen tijde bij benadering. Wanneer de oorspronkelijk weergegeven vertrektijden en/of -luchthaven wijzigen, dan brengen wij u hiervan op de hoogte. Wij moeten dan natuurlijk wel over uw contactgegevens (mobiele telefoonnummer) beschikken. Als u niet bereikbaar bent komen de gevolgen daarvan voor uw rekening. Van sommige vluchten kunt u zelf online ook altijd de status controleren. Dit doet u op www.checkmytrip.com (ook te downloaden als app voor uw smartphone). Hier voert u uw booking reservation number in (dit staat op uw ticket en ziet eruit als bv. 3I2NJU) en uw achternaam. U ziet dan online wat de exacte vluchttijden en -nummers zijn van uw vlucht(en). Vertrek- en aankomsttijden van vluchten kunnen minder gunstig uitpakken, waarbij soms laat heen-, en vroeg teruggevlogen wordt of andersom. Er zijn soms meerdere vluchten op een dag naar een bestemming. In dat geval maken wij of de luchtvaartmaatschappij een definitieve indeling van welke passagiers met welk vliegtuig zullen vliegen. Hierbij kan helaas geen rekening worden gehouden met persoonlijke voorkeuren voor een vroege of late vlucht.

11.4 Naam op het ticket
De naam in uw ticket moet overeenkomen met de naam in uw Reisdocumenten. Het betreft hier vooral de eerste voornaam en de achternaam zoals vermeld in het Reisdocument. Bij gehuwden die de naam van hun echtgeno(o)t(te) hebben aangenomen gaat het om de oorspronkelijke, eigen achternaam zoals vermeld in het Reisdocument; niet de echtgenoot-van naam. Als blijkt dat de naam in het ticket en in het Reisdocument niet met elkaar overeen stemmen, heeft de luchtvaartmaatschappij het recht u de toegang tot het vliegtuig te weigeren. In dat geval moet, afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij en door deze maatschappij gehanteerde voorwaarden, een nieuw ticket worden uitgegeven of moet uw ticket worden gewijzigd. De kosten die hiermee gemoeid zijn komen voor uw rekening. Bij het uitgeven van een nieuw ticket betekent dat dat een nieuw ticket gekocht moet worden tegen de op dat moment geldende ticketprijs. Gaat u daarom ruim vóór vertrek na of de naam in uw ticket juist is (gespeld).

11.5 De vlucht
Vluchten die onderdeel zijn van een Pakketreis zijn vaak goedkoper dan een los ticket naar dezelfde bestemming. Daar staat tegenover dat eerstgenoemde vluchten eigenschappen hebben die u misschien niet verwacht. Zo kan er een tussenlanding plaatsvinden zonder voorafgaande informatie hierover, terwijl deze tussenlanding niet op Onze Website, tijdens uw Boeking of in uw Reisbescheiden werd vermeld. Vanwege vooraf niet te voorziene omstandigheden kan het voorkomen dat van een andere luchtvaartmaatschappij of luchthaven gebruik wordt gemaakt. Als u dan in een lagere klasse reist dan u had geboekt, worden eventuele betaalde toeslagen voor vervoer in een hogere klasse aan u terugbetaald. Tijdens de vlucht worden doorgaans geen kindermaaltijden geserveerd.

11.6 Schade en verlies van bagage
Als uw bagage niet of beschadigd is aangekomen op de luchthaven van aankomst, moet u een zogenoemd Property Irregularity Report (PIR) rapport laten opmaken. U moet zich dan bij de grondafhandelaar van de luchtvaartmaatschappij melden. Welke grondafhandelaar dat is, ziet u op de luchthaven. Voor het opmaken van een PIR-rapport heeft u uw boarding pass (instapkaart) met het zogenaamde baggage receipt (claimbiljet) nodig. Het claimbiljet heeft u ontvangen bij het inchecken van uw bagage. Gooit u deze dus niet weg voordat u heeft vastgesteld dat uw bagage (onbeschadigd) is aangekomen. De vergoedingen bij verlies, vertraging of schade van geregistreerde bagage is in internationale verdragen beperkt tot maximaal een bedrag van 1.131 Bijzondere Trekkingsrechten (SDR). De SDR is een door het Internationaal Monetaire Fonds vastgestelde valuta. De koers ten opzicht van de euro wisselt per dag. Op het moment van publicatie van deze voorwaarden is het bedrag in euro € 1.400,-. U kunt deze koers raadplegen op www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx. Het genoemde bedrag aan schadevergoeding is een maximum. Het kan uiteindelijk minder zijn. Dit heeft te maken met toepasselijke verdragen en is afhankelijk van de luchthavens waarvan u vertrekt en waar u aankomt en het gewicht van uw bagage. Als u niets doet, kan hiervan niet worden afgeweken. Maar als uw bagage meer waard is dan dit maximum, kunt u bij incheck de luchtvaartmaatschappij om een hoger maximum vragen. Dit doet u door een zogenoemde declaration of interest in te vullen en het betalen van een extra vergoeding. Hoeveel dit is, verschilt per luchtvaartmaatschappij. Het personeel bij de incheckbalie kan u daar verder mee helpen. Kostbare en kwetsbare artikelen (denk aan camera's of juwelen) en medicijnen moeten als handbagage in de cabine worden meegenomen. Dit in verband met mogelijk verlies of een verlate aankomst van uw bagage.

11.7 Toegestaan gewicht en aantal bagage
Elke luchtvaartmaatschappij heeft eigen regels voor het gratis of tegen betaling meenemen van hand- en ruimbagage.
- Raadpleeg de website van de betreffende luchtvaartmaatschappij (zie tevens toelichting in artikel 11.1).

Ruim- of handbagage die het toegestane gewicht of afmeting overschrijdt of die afwijkende vormen heeft (zoals surfplanken), mag doorgaans alleen worden meegenomen tegen betaling op de luchthaven van een (aanzienlijke) toeslag. Bij Boeking kunt u een inschatting van de eventuele toeslag opvragen.

11.8 Vloeistoffen in de handbagage
In verband met veiligheidsmaatregelen mogen vloeibare stoffen slechts beperkt in de handbagage worden meegenomen: maximaal 100 ml per verpakking en maximaal 1 liter in totaal. Dit alles moet zijn verpakt in een doorzichtige afsluitbare zak van ca. 20 bij 20 cm. Bedenk dat niet alleen water en andere drankjes maar ook gels, pasta's, lotions en de inhoud van spuitbussen vloeistoffen zijn. Toiletartikelen zoals tandpasta, scheerschuim, haargel, lipgloss en crèmes vallen hier dus ook onder. Vloeistoffen die op de luchthaven zijn gekocht in tax free winkels worden na afrekening in een verzegelde tas aan u overhandigd. Wacht met het verbreken van de zegels tot na de laatste controle op de laatste luchthaven van heen- of terugreis. U mag alleen vloeistoffen in uw koffers en tassen inpakken als deze worden ingecheckt om als geregistreerde bagage vervoerd te worden in het ruim van het vliegtuig.

11.9 Stoelreserveringen
Als de vlucht wordt uitgevoerd door TUI fly of Transavia, kunt u uw gewenste stoel in het vliegtuig reserveren.

11.10 Reizen met meer dan 8 personen en reizen met Baby's
Als u met een groep van meer dan acht personen wilt vliegen, moet u dit bij Boeking melden. Er gelden bij sommige luchtvaartmaatschappijen dan namelijk andere voorwaarden en tarieven. Wij mogen de Pakketreisovereenkomst opzeggen als wij vaststellen dat zo'n melding niet is gedaan. Eventuele kosten als gevolg hiervan zullen voor uw rekening komen. Vanwege de veiligheidsvoorschriften aan boord van het vliegtuig, mag iedere volwassene slechts één Baby begeleiden. Baby's hebben geen recht op een eigen stoel tijdens een vlucht, maar reizen op schoot van hun begeleider.

11.11 Vliegreizen naar de Verenigde Staten en Canada
Als u een Pakketreis heeft geboekt met bestemming Verenigde Staten of Canada, bent u verplicht een elektronische reisvergunning te verkrijgen. Deze toestemming moet u online aanvragen. Voor de Verenigde Staten moet dat gebeuren bij de ESTA (Electronic System for Travel Authorization): https://esta.cbp.dhs.gov/. De aanvraag kost USD 14,00 (dit bedrag kan wijzigen). Voor Canada moet dat gebeuren met een Electronic Travel Authorization (eTA): http://www.cic.gc.ca/english/visit/eta-start.asp. De aanvraag kost CAD 7,00 (dit bedrag kan wijzigen). Wij raden u aan de aanvraag tijdig in te dienen (tenminste drie (3) dagen vóór vertrek). Neem een afdruk van de vergunning mee voor de check-in. In de meeste gevallen wordt onmiddellijk een vergunning afgegeven nadat u de aanvraag heeft ingediend. Soms kan het drie (3) dagen in beslag nemen. Als geen vergunning wordt gegeven, moet u een visum aanvragen bij de Amerikaanse resp.Canadese ambassade. De vergunning kan zolang zij geldig is voor meerdere bezoeken aan de VS resp. Canada gebruikt worden. Gegevens met betrekking tot verblijfadres, vluchtnummer etc. moet u wel per reis actualiseren. De vergunning is geldig voor een periode van maximaal 2 jaar (VS) resp. 5 jaar (Canada), tot de datum waarop uw paspoort verloopt of totdat de vergunning wordt ingetrokken (welke situatie zich als eerste voordoet). Als u van te voren geen reisvergunning heeft verkregen, loopt u het risico dat u vertraging oploopt op de luchthaven van aankomst in de VS/Canada. In het ergste geval kan u zelfs de toegang tot het land worden geweigerd. Wij zijn hiervoor niet aansprakelijk als dit wordt veroorzaakt door de inhoud, afwezigheid of weigering van een vergunning. Indien door het ontbreken van een ESTA, eTA of vergunning door de autoriteiten boetes, heffingen of anderszins kosten in rekening worden gebracht bij TUI, TUI fly of de uitvoerende luchtvaarmaatschappij, dan zullen dergelijke kosten op u worden verhaald.

12. DE PAKKETREIS (ACCOMMODATIE)

12.1 Beschrijving in het Reisaanbod
De beschrijving van de accommodaties in het

Reisaanbod is zo objectief mogelijk opgesteld. Het kan zijn dat er verschillen zitten tussen de beschrijving in de reisbrochure of op Onze Website enerzijds en de prijs en/of voorwaarden in de prijstabel/-bijlage anderzijds. In dat geval is de prijstabel/-bijlage doorslaggevend. Bij een verschil tussen het Reisaanbod zoals gepubliceerd in een reisbrochure en het Reisaanbod zoals gepubliceerd op Onze Website, is dat laatste doorslaggevend. Een accommodatiecomplex bevat vaak veel verschillende soorten Verblijven: indeling, afmetingen, meubilering en uitzicht kunnen per Verblijf verschillen. Dat maakt het soms moeilijk om een eenduidige beschrijving te maken. De in het Reisaanbod bij de accommodaties afgedrukte foto's en teksten geven ook slechts een idee van de indeling, afmetingen, meubilering en/of het uitzicht. Daarom kan het voorkomen dat uw ter plaatse verkregen Verblijf afwijkt van de foto's in het Reisaanbod. Ook kan het voorkomen dat de accommodatie op het moment van publiceren van het Reisaanbod nog in aanbouw is of wordt gerenoveerd. In die gevallen ziet u computer animaties of schetsen van hoe de accommodatie er uit zal gaan zien. Ook deze animaties/schetsen geven slechts een idee van de indeling, afmetingen, meubilering en/of het uitzicht. Wij kunnen geen toezeggingen doen over het uitzicht en de ligging van uw Verblijf. Dit is natuurlijk anders als er in uw Reisbescheiden uitdrukkelijke toezeggingen zijn gedaan. Houd er rekening mee dat het met name in verstedelijkte gebieden kan voorkomen dat er geen vrij uitzicht is.

12.2 Indeling van de accommodatie

In het Reisaanbod komt u de volgende beschrijvingen tegen:

- *Bad of douche in het Verblijf:* als in het Reisaanbod vermeld staat dat het Verblijf een bad of douche heeft, is het helaas niet mogelijk al in de Reisbescheiden te vermelden of uw Verblijf ofwel een bad ofwel een douche heeft. De Reisbescheiden zullen alleen "douche" vermelden. Op uw bestemming zult u zien van welke van de twee uw Verblijf is voorzien.
- *Eenpersoonskamer:* wanneer u kiest voor verblijf in een eenpersoonskamer, moet u er rekening mee houden dat deze soms kwalitatief minder en/of minder gunstig gesitueerd is dan een tweepersoonskamer in dezelfde accommodatie.
- *Tweepersoonskamer:* als u een tweepersoonskamer boekt kan het voorkomen dat in de Reisbescheiden een driepersoonskamer (triple room) vermeld staat. Maar dit betekent niet dat u in een driepersoonskamer zult verblijven. Als u met twee personen reist, krijgt u een kamer voor twee personen.
- *Drie- of vierpersoonskamer, familiekamer of familiesuite:* in het Reisaanbod staan soms drie- of vierpersoonskamers, familiekamers of familiesuites vermeld. In dat geval gaat het meestal (en bij familiekamers soms) om een tweepersoonskamer waar een extra bed, bedbank of stretcher voor de derde of vierde persoon wordt bijgeplaatst. In uw Reisbescheiden staat een driepersoonskamer (triple room) als de kamer voor maximaal drie personen geschikt is. Er staat vierpersoonskamer (quadruple room) als de kamer voor maximaal vier personen geschikt is. Dit betekent niet dat u in een (grotere) drie- of vierpersoonskamer zult verblijven als u met minder dan het maximum toegestane aantal personen boekt.
- *Minimale bezetting of maximale bezetting:* als u een aanduiding als "3/4-pk 3 pers" (of soortgelijke) in het Reisaanbod tegenkomt, betekent dit dat voor dit kamertype een minimale bezetting geldt. In het gegeven voorbeeld betekent dit dat bij een 3/4-persoonskamer een minimale bezetting van 3 personen geldt. Een verblijf voor twee personen in die kamer wordt dan niet als Boeking geaccepteerd.
- In het Reisaanbod staan bij de accommodaties verschillende kamertypes vermeld. Ter verduidelijking; een twee/driepersoonskamer, driepersoonskamer of vierpersoonskamer staat in de regel voor een standaard tweepersoonskamer met de mogelijkheid om een derde respectievelijk vierde persoon onder te brengen. Er zijn daarbij twee mogelijkheden:
  1. meestal staan in de tweepersoonskamer twee queensize bedden of twijfelaars, zodat de kamer in principe geschikt is voor maximaal vier personen. Of u nu met twee of vier personen boekt, u ontvangt dezelfde kamer; wilt u in plaats van een queensize bed een extra bed, dan worden hiervoor vaak kosten berekend.
  2. soms wordt op de standaard tweepersoonskamer voor de derde en/of vierde persoon een extra bed (zgn. rollaway, stretcher of bedbank) bijgeplaatst; hiervoor kunnen kosten berekend worden. In uw Reisbescheiden staat het maximaal aantal personen dat op de kamer kan verblijven: double/twin room (max. twee personen), triple room (max. drie personen) en quadruple room (max. vier personen). Dit kan afwijken van het aantal personen dat bij Boeking daadwerkelijk per Verblijf is gereserveerd.
- *Appartementen:* over het algemeen bestaat een 1-kamerappartement uit een woon/slaapkamer met hierin een kitchenette of een aparte keuken. Een 2- en 3-kamerappartement bestaat meestal uit een woon/slaapkamer met kitchenette of aparte keuken en 1 respectievelijk 2 slaapkamers. Voor de exacte indeling verwijzen wij u naar de beschrijving in het Reisaanbod.
- *Zeezicht:* een kamer met zeezicht houdt in dat u vanuit uw kamer of balkon uitkijkt over de zee. In sommige gevallen heeft u een volledig en mooi zicht over de zee. Houd er evenwel wel rekening mee dat het uitzicht in bepaalde gevallen beperkter kan zijn. Het kan bijvoorbeeld (deels) onderbroken zijn door begroeiing en bebouwing. Ook kan de afstand tot de zee vrij groot zijn.
- *Voordeelkamer:* de omschrijving "voordeelkamer" staat voor een beperkt aantal kamers die wij tegen een extra scherpe prijs kunnen aanbieden. Over het algemeen zijn deze voordeelkamers gelijk aan de standaardkamers. Maar het kan voorkomen dat de voordeelkamers een minder gunstige ligging en kleinere afmeting hebben.

12.3 Kwaliteit van de accommodatie

Er bestaat geen (internationale) standaard op grond waarvan op een uniforme manier sterren voor accommodaties kunnen worden toegekend. Dit komt onder meer omdat accommodaties vaak niet goed met elkaar te vergelijken zijn. Voor accommodaties hanteren wij doorgaans de toeristische categorie van de accommodatie zoals deze door de betreffende autoriteiten van het land van bestemming is toegekend. Vaak hanteren deze autoriteiten subjectieve criteria, gebaseerd op de plaatselijke normen en waarden, faciliteiten, sfeer etc.

Om het vergelijken van accommodaties voor u makkelijker te maken (of bij gebreke van een toeristische categorie van de accommodatie volgens het land van bestemming), doen wij uit service overwegingen een poging u toch een inschatting te geven van de accommodatie. Onze inschatting heeft dan betrekking op comfort en de aanwezige faciliteiten en wordt uitgedrukt met behulp van sterren. De betekenis van de sterclassificaties is als volgt:

***** Luxe
**** Eerste klas
*** Middenklasse
** Toeristenklasse
* Eenvoudige toeristenklasse

Soms wordt door ons gewerkt met halve sterren, bv. ***1/2. Dit wil zeggen dat de accommodatie geacht wordt beter te zijn dan middenklasse, maar niet goed genoeg voor Eerste klas. Zie voor de classificatie van cruiseschepen artikel 15.8. Omdat het toekennen van sterren voor een accommodatie een subjectieve aangelegenheid is, kunnen aan de toekenning ervan in ons Reisaanbod dan ook geen rechten worden ontleend.

12.4 Verzorging

Vaak wordt er in het Reisaanbod gewerkt met een korte omschrijving of code die het niveau van verzorging aangeeft. Hieronder vindt u wat deze omschrijvingen en codes betekenen.

- *Logies (LG):* Boekt u logies, dan zijn er geen drankjes en maaltijden in het arrangement inbegrepen. U zult dus zelf uw maaltijden en drank moeten kopen. Denk er daarbij aan dat banken en winkels meestal gesloten zijn als de aankomstdag een zaterdag of zondag is.
- *Logies/ontbijt (LO):* Bij logies/ontbijt begint de verzorging op de dag na aankomst met het ontbijt en eindigt op de dag van vertrek met het ontbijt. In de tussenliggende periode is alleen het ontbijt bij het arrangement inbegrepen.
- *Halfpension (HP), Volpension (VP):* Bij half- en volpension begint de verzorging meestal met het diner op de aankomstdag en eindigt op de vertrekdag met het ontbijt of lunch. Koffie, drankjes e.d. (behalve koffie en thee bij het ontbijt) zijn niet standaard bij de prijs inbegrepen. In de tussenliggende periode is het ontbijt en het diner (halfpension) dan wel ontbijt, lunch en diner (volpension) bij het arrangement inbegrepen.
- *All Inclusive (AI):* Bij All Inclusive start de verzorging in vrijwel alle accommodaties vanaf het moment dat u bent ingecheckt en eindigt de verzorging op het moment dat u uitcheckt. Bij de All Inclusive-accommodaties zijn naast volpension (ontbijt, lunch en diner), extra's inbegrepen. Dit kan variëren van gratis lokale (non-alcoholische) drankjes en snacks (vaak zoete), tot het gebruik van (water)sportfaciliteiten. Een All Inclusive-arrangement is wel aan spelregels en voorwaarden gebonden. De meest voorkomende vindt u hieronder. Wij wijzen u er op dat de inhoud van de All Inclusive-formules per accommodatie verschilt. Wat bij het All Inclusive-arrangement is inbegrepen, staat vermeld in het Reisaanbod. De spelregels en voorwaarden van All Inclusive-arrangementen zijn vaak zeer uitvoerig. Omdat we in ons Reisaanbod vaak maar beperkte ruimte hebben, volstaan wij meestal met het opsommen van de belangrijkste onderdelen. Vraag uw reisagent of ons TUI tours Customer Services om extra informatie over de All Inclusive-formule van de accommodatie als u nog informatie mist. Wij stellen informatie over tijden voor eten en drinken met grote zorg samen. Maar het kan voorkomen dat hierin gedurende het seizoen wijzigingen optreden. Ook kan het gebruik van bepaalde faciliteiten worden aangepast. De accommodatieverschaffer kan u meer details geven. Wij hebben hierop geen invloed en zijn daarvoor dan ook niet aansprakelijk.
- *Algemeen:* Het ontbijt wordt normaal gesproken verzorgd vóór 10.00 uur. In kleinere accommodaties hanteert men vaak vaste etenstijden. In drukke periodes is het mogelijk dat het diner en/of ontbijt in twee zittingen worden geserveerd. In het laagseizoen van de bestemming kan de variëteit van de maaltijden en/of drankjes minder groot zijn. In veel hotels gelden voor de avondmaaltijden kledingvoorschriften. Er wordt dan verwacht dat u in gepaste kleding bij het diner verschijnt (heren in lange broek, shirt en dichte schoenen, dames in broek of rok/jurk; geen bad- of strandkleding). In sommige 5-sterren en 4-sterren hotels moeten de heren zelfs in een colbert aan het diner te verschijnen. Denk hierbij ook aan eventuele kerst- of oudejaarsdiners. Houd u hiermee rekening bij het inpakken van uw bagage. Het kan voorkomen dat u met meerdere gasten aan dezelfde tafel eet. Ook kan het voorkomen dat u een late heenvlucht en/of vroege terugvlucht heeft. In dat geval mist u het diner op de eerste dag en/of het ontbijt op de laatste dag en/of andere drankjes en hapjes. Hiervoor wordt geen restitutie aangeboden. Het is ook mogelijk dat bij late aankomst op de heenreis het restaurant al gesloten is. In dat geval kan u een koude schotel aangeboden worden in plaats van een diner. Als er weinig gasten dineren, kan het voorkomen dat de maaltijden worden uitgeserveerd in plaats van dat ze in buffetvorm zijn. Soms (zoals in het laagseizoen of bij weinig gasten in de accommodatie) kan de uitbater van het restaurant besluiten om de maaltijdverzorging in het algemeen te wijzigen van buffet naar keuzemenu of andersom. Als er in het Reisaanbod of in de Reisbescheiden melding wordt gemaakt van een keuzemenu, kan dit ook inhouden dat u alleen een keuze wordt aangeboden bij het hoofdgerecht. Wij hebben hierop geen invloed. Voor Baby's en Kinderen bestaan vaak geen speciale maaltijden; alleen porties worden aangepast. Als

speciale maaltijden wel voor hen worden geserveerd, moeten zij direct aan de accommodatieverschaffer betaald worden. Verder heeft elk land zijn eigen eetgewoontes zoals veel salades, koude of lauwe gerechten. Smaak is nu eenmaal veelal persoonlijk. Daarom zijn wij niet aansprakelijk als u ontevreden bent over de maaltijden. Dat is natuurlijk anders als objectief vastgesteld kan worden dat er iets niet in orde zou zijn met het eten. Het is in veel hotels en accommodatiecomplexen niet toegestaan zelf meegebrachte drank(jes) of etenswaren mee te nemen naar de kamers. Dit verbod bestaat in verband met inkomstenderving voor de accommodatieverschaffer en het tegengaan van ongedierte.
- *Ontbijt in Noord-Amerika:* Het ontbijt maakt in de Verenigde Staten en Canada geen onderdeel uit van het arrangement. Maar soms wordt het vaak summiere ontbijt toch gratis geserveerd. De hotelier kan wel op elk moment een bedrag vragen voor het ontbijt. Wij zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

12.5 Aankomst en vertrek
In het algemeen is uw Verblijf op de dag van aankomst tussen 14.00-18.00 uur beschikbaar. Maar in drukke periodes kan het voorkomen dat uw Verblijf op een later tijdstip beschikbaar is. Bij aankomst op zaterdagmiddag of zondag moet u er rekening mee houden dat winkels en banken gesloten kunnen zijn. Op de laatste dag van uw verblijf moet u uiterlijk tussen 10.00-12.00 uur het Verblijf verlaten. Dit is anders als dit in het Reisaanbod of de Reisbescheiden is aangegeven. Afwijken van de genoemde tijden waarop u het Verblijf verlaat is alleen mogelijk na overleg met de accommodatieverschaffer. Als u uw Verblijf bij aankomst nog niet kunt betrekken of bij vertrek al iets eerder moet vrijgeven, kunt u uw bagage over het algemeen afgeven bij de receptie. Als er hiervoor geen afgesloten ruimte beschikbaar is, doet u dit wel op eigen risico. Meestal kunt u, terwijl u wacht, al/nog wel gebruik maken van alle faciliteiten die de accommodatie biedt, zoals het zwembad. Maar soms kan dit alleen tegen betaling van een kleine vergoeding. Dit geldt ook voor gasten die doorreizen naar een andere bestemming/eiland en op de (boot)verbinding wachten. Als u, anders dan door overmacht of onze schuld, later dan gepland bij uw accommodatie aankomt of eerder de accommodatie moet verlaten, bestaat er geen recht op restitutie van niet genoten overnachtingen, maaltijden, diensten en faciliteiten.

12.6 Hinder door bouwactiviteiten
De vraag naar de populaire vakantiebestemmingen neemt nog steeds toe. Om deze reden wordt er ter plaatse gebouwd, worden nieuwe wegen aangelegd, etc. Als het werkzaamheden betreft die in opdracht van derden (denk aan de lokale overheid of een aangrenzend hotel) worden uitgevoerd, zijn wij voor eventuele overlast niet aansprakelijk. Hetzelfde geldt als u hinder ervaart van bouwwerkzaamheden waarvan ook wij redelijkerwijs niet op de hoogte waren. Enige overlast door bouwactiviteiten kan dan ook niet helemaal worden uitgesloten. Als de werkzaamheden plaatsvinden in de door u gekozen accommodatie, zullen wij proberen u tijdig te informeren en een passende oplossing aan te bieden.

12.7 Nieuwbouw
Nieuwbouw biedt voor u voor- en nadelen. Het eerste jaar profiteert u vaak van relatief voordelige prijzen voor een spiksplinternieuwe accommodatie. Daar staat tegenover dat u rekening moet houden met afrondende werkzaamheden, jonge of juist afwezigheid van aanplant. Ook kan het zijn dat sommige aanvullende faciliteiten zoals bv. winkeltjes, fitnessruimten en zwembaden nog niet helemaal gereed zijn. De in het Reisaanbod vermelde openingsdatum bij nieuwe accommodaties is altijd een geplande openingsdatum. Door allerlei omstandigheden waar wij geen invloed op kunnen uitoefenen (zoals het weer en trage vergunningsprocedures) kan het voorkomen dat de accommodatie of daarbij behorende faciliteiten later openen dan in het Reisaanbod vermeld staat. Wij zullen ons inspannen om u hierover zoveel mogelijk te informeren.

12.8 Parkeren
Bij bestemmingen die tijdens een fly & drive Pakketreis worden aangedaan, geven wij indien mogelijk zoveel mogelijk informatie over de aanwezigheid van parkeergarages of (privé)parkeerplaatsen bij accommodaties. Deze parkeerplaatsen zijn niet gratis, tenzij dit in het Reisaanbod staat vermeld. Overigens zal voor eventuele meerdere voertuigen altijd moeten worden betaald. Voor zover wij bekend zijn met (een schatting van) de parkeerkosten, zullen deze worden aangegeven. Maar deze kosten kunnen veranderen (denk aan wijziging van de tarieven door een gemeente) en moeten op de bestemming voldaan worden. Een parkeerplaats kan meestal niet worden gereserveerd. Het parkeren, zowel op privé-terrein als op openbare parkeerplaatsen, gebeurt altijd op eigen risico. Bij sommige accommodaties of in autovrije plaatsen, moet u uw auto parkeren in een nabijgelegen garage of parkeerplaats.

12.9 Huisdieren
Als u huisdieren meeneemt op reis, moet u dit altijd bij Boeking melden. Vaak zal dit door ons aangevraagd moeten worden bij de accommodatieverschaffer en, indien van toepassing, de vervoerder. Als u een Boeking maakt waarbij het meenemen van een huisdier aangevraagd moet worden, gaat u al wel een Pakketreisovereenkomst met ons aan. Geadviseerd wordt om de aanvraag af te wachten alvorens een Boeking definitief te maken; indien het meenemen van een huisdier niet wordt toegestaan, dan dient de Boeking tegen annuleringskosten geannuleerd te worden. Als het meenemen van uw huisdier is toegestaan, moet u er rekening mee houden dat uw huisdier alleen op het Verblijf en niet in de openbare ruimtes van de accommodatie welkom is. Wij kunnen (cara)patiënten niet garanderen dat de accommodaties waar huisdieren niet zijn toegestaan, ook altijd 'huisdiervrij' zijn. De eventuele kosten die verbonden zijn aan het huisvesten van een huisdier moeten ter plaatse te worden voldaan. Deze kosten worden bij Boeking aan u doorgegeven. Volgens de EU is het verplicht om bij het vervoer van huisdieren over een EU-huisdierenpaspoort te beschikken, het huisdier moet ingeënt zijn tegen hondsdolheid en voorzien zijn van een identificatie(chip). Informeer voor landen buiten de EU tijdig bij de ambassade van het land van bestemming voor andere verplichtingen en toelatingseisen. Behoort uw huisdier tot een beschermde soort, dan moet u ook beschikken over CITES-documenten. Informeer tijdig bij de ambassade van het land van bestemming welke exacte toelatingseisen er zijn. U kunt ook de website van de Nieuwe Voedsel- en Warenautoriteit raadplegen: www.nvwa.nl.

12.10 Airconditioning
In de meeste vakantielanden wordt men milieu- en energiebewuster. Als in het Reisaanbod is vermeld dat een bepaalde accommodatie over airconditioning beschikt, zal deze over het algemeen alleen in de warmste periodes (in het jaar en op de dag) functioneren. Een airconditioning of fan/ventilator is niet altijd geruisloos, zelfs als de motor van de installatie zich aan de buitenzijde van de accommodatie bevindt. In veel accommodaties bevindt de airconditioning zich alleen in de slaapkamers. Als de airconditioning ter plaatse moet worden betaald aan de accommodatieverschaffer, dan is dit in het Reisaanbod vermeld. De genoemde bedragen zijn slechts een indicatie.

12.11 Balkon/terras
In het Reisaanbod staat vaak vermeld dat de accommodatie is voorzien van een terras (voor de begane grond) of balkon (voor hogere verdiepingen). Als u een kamer met balkon heeft geboekt, moet u er rekening mee houden dat de balkons in de meeste gevallen te weinig ruimte bieden om hier op te liggen/zonnen. Meestal passen hierop slechts één of twee stoelen zonder tafeltje. De grootte van de balkons verschilt per accommodatie en zelfs dezelfde accommodatie kan verschillende formaten balkons hebben. Als de aanwezigheid van een Frans balkon is aangegeven, gaat het om een stel naar binnen draaiende deuren op een verdieping. In de deuropening bevindt zich dan een balustrade. Er is dan dus geen ruimte buiten het Verblijf.

12.12 Bedden
De bedden in de accommodaties hebben meestal een lengte van 1,80 m. Het kan dus voorkomen dat zij niet berekend zijn op lange reizigers. Houd u daar rekening mee. Als u een kamer reserveert waar plaatsing van een extra bed voor de derde en eventueel vierde persoon mogelijk is, kan dit extra bed een opklapbed, divanbed, slaapbank of stretcher zijn. Deze kunnen vaak alleen in de woonkamer van een accommodatie worden geplaatst. Dat kan dus ten koste gaan van de leefruimte. De bedden op uw vakantiebestemming kunnen minder comfortabel zijn dan u thuis gewend bent. Alleen het in het Reisaanbod genoemde aantal bedden (normaal formaat) staat ter beschikking. Voor Kinderen die gebruik maken van de speciale kinderprijs, zal, indien voorradig, in hotels een extra (kinder)bed op de 2-persoonskamer van 2 volbetalende begeleiders worden bijgeplaatst. U kunt bij Boeking navragen of uw accommodatie over kinderbedjes beschikt. In drukke periodes kan het voorkomen dat het aantal Kinderen/Baby's het aantal beschikbare kinderbedjes in uw accommodatie overstijgt en dat wij u moeten teleurstellen. Kosten voor het kinderbedje moeten altijd ter plaatse aan de accommodatieverschaffer worden betaald.

12.13 Kookfaciliteiten en inrichting
De meeste appartementen, bungalows en villa's hebben een open keuken of kitchenette: een niet afgeschermd gedeelte van de woonkamer, waarin zich een koelkast, een kooktoestel (gas of elektrisch) en een klein aanrecht bevinden. In veel gevallen zijn keukens en kitchenettes alleen geschikt voor het bereiden van eenvoudige maaltijden. Dit vraagt soms wat improvisatie omdat (typisch Hollandse) keukengerei waar u thuis aan gewend bent niet altijd aanwezig is (denk aan een kaasschaaf, koffiefilter, koffiezetapparaat, afwasborstel, waterkoker en een goede blikopener). Ook bestaat het kooktoestel doorgaans maar uit twee kookplaten waarvan er één als warmhouder dient. De inrichting van de accommodatie en de kwaliteit van bijvoorbeeld het interieur en het sanitair kan dus eenvoudiger zijn dan u thuis gewend bent.

12.14 Schoonmaak en linnengoed
- *Algemeen:* uw Verblijf wordt bij aankomst schoon opgeleverd. Als schoonmaak in het Reisaanbod is inbegrepen, zal de wijze waarop wordt schoongemaakt voldoende zijn. Maar soms krijgt het een andere invulling dan u thuis gewend bent. Dit houdt bijvoorbeeld in dat er geen grote schoonmaak zal plaatsvinden. Bij hotels is de schoonmaak vrijwel altijd dagelijks. Maar op zon- en feestdagen wordt er vaak niet schoongemaakt. Als schoonmaak in het Reisaanbod is inbegrepen en u bent niet tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak, moet u dit altijd direct aan de accommodatieverschaffer melden. Deze kan dan nog tijdens uw verblijf maatregelen nemen. Soms bent u verplicht ter plaatse het bedlinnen te huren. Ook dit wordt, met vermelding van de kosten, in het Reisaanbod vermeld. Als in het Reisaanbod staat vermeld dat het linnengoed eenmaal per week wordt verwisseld, dan betekent dit dat aan het einde van de week het linnengoed verschoond wordt. Blijft u slechts een week, dan wordt er tijdens uw verblijf dus geen linnengoed verwisseld.
- Soms worden verplichte schoonmaakkosten in rekening gebracht.

12.15 (Geluids)overlast
Veel populaire bestemmingen zijn in het hoogseizoen en tijdens vakantieperiodes (ook die van het land zelf) erg druk. Veel hotels en accommodatiecomplexen organiseren overdag en 's nachts allerlei sportieve en gezellige activiteiten zoals live-muziek of disco's. Sommige (hotel)bars sluiten pas diep in de nacht of in de vroege ochtend wanneer de laatste gasten weggaan. Als rust voor u een belangrijk argument voor uw vakantie is,

dan moet u uw accommodatie of bestemming met zorg te kiezen. Als het Reisaanbod melding maakt van een 'levendige omgeving', een 'centrale ligging' of 'in de nabijheid of op loopafstand van barretjes en restaurants', dan is er meestal sprake van een gezellige drukte van uitgaansgelegenheden en/of verkeer. Daarnaast kunnen animatie en entertainment in uw accommodatie ook (zeker in de avonduren) voor wat rumoer zorgen. Als er animatie en entertainment worden verzorgd, staat dit in het Reisaanbod aangegeven (zie ook artikel 13.2). Absolute rust en stilte na 22.00 uur kunnen dus niet worden gegarandeerd. Als u gevoelig bent voor geluidsoverlast, raden wij u aan te kiezen voor een accommodatie zonder discotheek, (pool)bar, entertainment of animatie. Ook een accommodatie die dicht bij uitgaansgelegenheden of drukke wegen is gelegen zal dan minder geschikt voor u zijn. Helaas kan het ook voorkomen dat medevakantiegangers rumoeriger zijn dan u zou willen. Op deze mensen (ongeacht of zij zijn gehuisvest in uw accommodatie) hebben wij geen invloed. Wij zijn daarom voor hun gedrag niet verantwoordelijk.

12.16 Ongedierte
Op diverse bestemmingen komt ongedierte (zoals bv. mieren muggen, bedwantsen en kakkerlakken) vaker voor dan wij in Nederland gewend zijn. Dit komt meestal niet door onvoldoende hygiëne. Het is eerder het gevolg van klimatologische omstandigheden zoals luchtvochtigheid en warmte. Wij raden u aan etenswaren te verpakken in plastic zakken en zo mogelijk op te bergen in een koelkast. Wij adviseren u van de aanwezigheid van ongedierte melding te maken bij de accommodatieverschaffer, zodat deze zijn best kan doen u van dit ongewenste bezoek af te helpen. Natuurlijk kunt u ook zelf ter plekke een verdelgingsmiddel aanschaffen. Dit doet u wel op eigen risico. Ook zwerfkatten en -honden komen in diverse bestemmingen voor. De aanwezigheid van deze dieren en ongewenste insecten kan helaas nooit geheel uitgesloten worden.

12.17 Water, elektriciteit, zonne-energie en sanitair
Het leidingwater is in de in het Reisaanbod genoemde bestemming(en) meestal niet bedoeld als drinkwater. Leidingwater en zwembadwater kunnen bovendien zout zijn en/of chloor bevatten. De ervaring leert ook dat storingen in de water- en elektriciteitsvoorzieningen kunnen optreden. De oorzaak hiervan ligt vaak bij de gemeentelijke of regionale autoriteiten die tot tijdelijke afsluiting of distributie overgaan. Wat elektriciteit betreft ligt het meestal aan een overbelasting van het lokale elektriciteitsnet. Wij zijn voor het ten gevolge hiervan ondervonden ongemak en/of geleden schade niet aansprakelijk. De warmwatervoorziening (douchen) en de elektriciteitsvoorziening worden soms gevoed door zonne-energie. Dit betekent dat bij minder mooi weer of veelvuldig gebruik van (warm) water en/of stroom in de accommodatie, deze voorziening niet toereikend zal zijn. Als in het Reisaanbod gesproken wordt van een bad, kan het voorkomen dat een stop niet aanwezig is. Dit wordt gedaan uit het oogpunt van water- en energiebesparing. Een douchegordijn is onbekend in veel landen. Hierdoor kan de vloer in de badkamer soms nat en daardoor glad zijn. (Toilet)papier zal soms niet mogen worden doorgespoeld in de sanitaire voorzieningen en zult u dan in de prullenbak moeten deponeren. In de meeste appartementen of bungalows is het basisenergiegebruik bij de reissom inbegrepen. Als u dit basisverbruik (gebaseerd op 'normaal' energiegebruik) overschrijdt, kan u voor de extra kosten ter plaatse aangeslagen worden.

12.18 Resortfee en kluishuur
Diverse hotels (vooral in de Verenigde Staten) brengen een zogenaamde "resortfee" in rekening. De resortfee geldt over het algemeen per dag, per persoon. U bent verplicht deze ter plaatse te betalen. Ook de huur van een kluisje in de kamer is in veel accommodaties verplicht. Als een verplichte resortfee en/of kluishuur bij het samenstellen van het Reisaanbod bekend was, is dit daarin vermeld. Mocht op het moment van publicatie van het Reisaanbod de exacte hoogte van de resortfee en/of kluishuur (nog) niet bekend zijn, dan wordt enkel melding gemaakt van het feit dat sprake is van bijkomende kosten, die voor uw rekening komen. De hoogte van de resortfee en/of kluishuur wordt niet door ons vastgesteld en kan te allen tijde aan verandering onderhevig zijn.

12.19 Parasols en ligbedden
In het Reisaanbod wordt vaak melding gemaakt van de aanwezigheid van parasols of ligbedden. Het aantal beschikbare parasols en ligbedden is meestal niet toereikend voor het aantal verblijvende gasten in de accommodatie. De vraag is vaak groter dan het aanbod, zeker bij grotere accommodaties. Het kan dus voorkomen dat u op sommige dagen geen parasol en/of ligbed tot uw beschikking hebt. In dit geval bestaat geen recht op restitutie van een deel van de door u betaalde reissom.

12.20 Verplichte toeslag kerst & nieuwjaarsdiner
Veel accommodaties hanteren voor speciale feestdagen als kerst (mogelijk beide kerstdagen) en nieuwjaar een verplichte toeslag voor een kerst- en/of nieuwjaarsdiner. Omdat deze diners per accommodatie verschillen, kunnen wij niet aangeven uit hoeveel gangen dit bestaat en/of dit een uitgebreider en/of een extra feestelijk diner is.

13. LOKALE FACILITEITEN, EXCURSIES EN ACTIVITEITEN

13.1 Gebruik van faciliteiten (algemeen)
In het Reisaanbod zijn soms prijzen vermeld van sportfaciliteiten, sauna, zwembaden en andere faciliteiten van uw accommodatie of in de omgeving. Dit houdt niet in dat de overige faciliteiten zoals minibar, gebruik van spelletjes of TV-kanalen, discotheek e.d. gratis zijn. Het is gratis als dit uitdrukkelijk is vermeld in het Reisaanbod. Openingstijden en -dagen van faciliteiten zijn ter plaatse op te vragen.

13.2 Lokale Activiteiten
Door u op uw bestemming geboekte Lokale Activiteiten worden buiten onze invloedsfeer aangeboden en maken geen onderdeel uit van uw Pakketreis. Onze reisleiding of onze vertegenwoordiger op uw bestemming publiceren en bemiddelen slechts uit service overwegingen. De uiteindelijke overeenkomst voor het uitvoeren van de Lokale Activiteiten wordt gesloten tussen u en de plaatselijke verzorger van de Lokale Activiteiten. Wij zijn daarbij geen partij. De verzorger van de Lokale Activiteiten is aansprakelijk voor de organisatie en uitvoering van deze Lokale Activiteiten. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor schade die ontstaat tijdens deelname aan Lokale Activiteiten. Laat u zich voordat u deelneemt aan Lokale Activiteiten daarom goed informeren over de aard en het risico van deze Lokale Activiteiten, zelfs als u een reisverzekering heeft afgesloten. Soms is een aanvullende verzekering noodzakelijk. Op de bemiddelingsrelatie tussen u en ons wat betreft Lokale Activiteiten zijn de ANVR-reizigersvoorwaarden, paragraaf 3 van toepassing (te raadplegen op www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf). Lokale Activiteiten vinden altijd plaats onder voorbehoud van voldoende deelname. Of ze plaatsvinden is daarnaast vaak afhankelijk van seizoens- en weersinvloeden. In het kader van onze bemiddelingsrol vermelden wij zoveel mogelijk informatie over de prijzen van Lokale Activiteiten. Excursieprogramma's zijn altijd exclusief entreegelden voor bezienswaardigheden en gebouwen, tenzij dit anders wordt vermeld. Als er gebruik gemaakt wordt van een lokale stadsgids, worden de kosten hiervoor over de gehele groep verdeeld. Deelname aan rondleidingen is facultatief. In uw Reisbescheiden treft u informatie over entreegelden en gidskosten aan. Deze prijzen zijn een schatting en onder voorbehoud van wijziging (van het programma). De volgorde waarin excursies uitgevoerd worden, kan gewijzigd worden. In uitzonderlijke gevallen kan ervoor worden gekozen om excursies niet uit te voeren.

13.3 Duiken
Wij raden u uitdrukkelijk af om te gaan duiken als u astma, long-, hart- en/of oorproblemen heeft. Daarnaast is het vanuit medisch oogpunt sterk af te raden om binnen 12 uur na aankomst van uw vlucht duikactiviteiten te ondernemen. Hetzelfde geldt voor duiken die binnen 24 uur voor aanvang van uw terug- of vervolgvlucht plaatsvinden. Uw huisarts kan u hier meer informatie over geven. U bent zelf verantwoordelijk voor het hebben van een (geldig) duikbrevet als u onbegeleid gaat duiken.

13.4 Borgsom
Het kan voorkomen dat u bij een accommodatie of bij een verhuurder van materialen (zoals fietsen, watersportmateriaal of auto's) bij aankomst verplicht wordt een borgsom (garantie) af te geven. Meestal moet dit te gebeuren door middel van debitering van een creditcard. Maar ook andere manieren zijn mogelijk, zoals het afgeven van een paspoort, rijbewijs, bankpas of contant geld. Dit staat niet altijd in het Reisaanbod vermeld. Op de dag van vertrek of bij het terugbrengen van de materialen zal deze borgsom, na controle van uw accommodatie of de materialen op schade, teruggegeven worden. Als de borgsom is afgegeven met een creditcard, zal deze weer gecrediteerd worden. Als de borgsom in contanten is afgegeven, zal dit bedrag aan u worden teruggeven. Dit alles na aftrek van de eventueel te betalen kosten voor schade aan of vermissing van het gehuurde of inventaris, het verbruik van gas, licht, water, extra schoonmaakkosten, wisseling beddengoed etc. (voor zover dit laatste niet al bij de reis-/huursom was inbegrepen). Denk er aan dat u, als u op de laatste dag van uw verblijf 's ochtends vroeg vertrekt, de avond tevoren al verzoekt om een controle van het verblijf en teruggave van de borgsom. Wij zijn niet aansprakelijk voor het ten onrechte achterhouden van de gehele of een deel van de borgsom. Hetzelfde geldt voor de situatie dat u bent vergeten uw borgsom terug te vragen. Dit alles is een zaak tussen u en de accommodatieverschaffer/ dienstverlener. Wij kunnen hierbij ook niet bemiddelen.

13.5 Gebruik van zwembaden en stranden
In sommige landen is het dragen van een badmuts in een zwembad om hygiënische redenen verplicht gesteld. Het zwemmen in surfbroek, boxershort, T-shirt, of ingesmeerd met zonnebrandolie/-crème, kan dan ook verboden zijn. In verband met het voorkomen van overlast, zijn in het zwembad balspelen en het gebruik van luchtbedden etc. meestal niet toegestaan. Ook kan het met name in zuidelijke landen voorkomen dat er in de middag een siësta wordt gehouden. Van de gasten wordt dan verwacht dat zij niet luidruchtig zijn en zwembaden zijn dan meestal gesloten. In het voor- en naseizoen zijn vaak niet alle aanwezige zwembaden geopend. Op sommige stranden moet worden betaald voor toegang tot het strand. Het kan ook voorkomen dat u verplicht bent een strandstoel te huren als u van het strand gebruik wilt maken; als dat zo is dan is dit niet in de reissom inbegrepen.

14. AUTO- EN CAMPER HUUR

In dit artikel wordt gesproken over autohuur. Hieronder valt ook uitdrukkelijk huur van een camper (ook wel motorhome genoemd), tenzij expliciet anders is aangegeven. Voor op uw bestemming door u geboekte autohuur, die dan dus geen onderdeel van de Pakketreis is, geldt tevens het bepaalde in artikel 13.4.

14.1 Huurperiode
Autohuur wordt altijd per etmaal (24 uur) berekend. Wanneer u bijvoorbeeld uw huurauto op maandag om 09:00 uur 's ochtends afhaalt voor een huurperiode van drie dagen, dan eindigt de huurperiode op donderdag om 09:00 uur 's ochtends. Levert u de huurauto later in, dan wordt er een extra dag berekend. Als u uw huurauto vóór het eind van de huurperiode inlevert, bestaat er geen recht op restitutie van de niet genoten huurperiode. Als u de huurauto op een andere dan de overeengekomen locatie inlevert, worden er ter plaatse extra kosten in rekening gebracht. Let op dat de duur van de huurperiode aansluit bij uw vluchttijden.

14.2 Autotypes
Alle in het Reisaanbod vermelde automerken en types

zijn slechts voorbeelden. Het kan zijn dat u ter plaatse een huurauto van een ander merk of ander type in ontvangst neemt. De auto zal echter wel van dezelfde categorie zijn als door u gereserveerd. Als een huurauto uitdrukkelijk in de reissom is inbegrepen, is dit meestal een auto uit de A of B categorie. Mocht deze auto niet alle passagiers en bagage kunnen vervoeren, dan adviseren wij u tegen meerprijs een grotere (of extra) auto te reserveren.

14.3 Ophalen van de auto
De huurauto moet bijna altijd op de luchthaven van aankomst worden opgehaald. Meestal bevindt de auto zich op enige afstand van het luchthavengebouw. U moet dan gebruik maken van shuttlebusjes, taxi's of andere transportmogelijkheden om de verhuurlocatie te bereiken. Het komt ook voor dat huurauto's bij een stadskantoor moeten worden opgehaald. Als in het Reisaanbod uitdrukkelijk is vermeld dat de auto bij uw vakantieadres is of wordt afgeleverd, wordt u in het algemeen bij uw accommodatie opgehaald. Daarna neemt u uw huurauto bij de verhuurlocatie op de luchthaven of in de stad in ontvangst, c.q. levert u de auto daar weer in. Let er bij het ondertekenen van het huurcontract op dat er niet tegen uw wil additionele producten en diensten of kosten in rekening worden gebracht. Deze zijn meestal al bij de reissom inbegrepen. Als hier na afloop van de huurperiode onenigheid over ontstaat, kunnen wij niets voor u betekenen. Dit is namelijk een aangelegenheid tussen u en de autoverhuurder.

14.4 Creditcard verplicht
Voor alle autohuur geldt dat een internationaal geaccepteerde creditcard verplicht is. Deze creditcard moet geregistreerd staan op de naam van de hoofdbestuurder. De kaart wordt gebruikt voor het ter plaatse voldoen van een eventuele borgsom (zie ook artikel 13.6) en/of het betalen van eventuele extra's die niet bij de reissom zijn inbegrepen. Een ander betaalmiddel wordt meestal niet geaccepteerd.

14.5 Voorwaarden aan leeftijd
Vaak worden er voorwaarden gesteld met betrekking tot de leeftijd van de hoofdbestuurder en het aantal jaren dat de hoofdbestuurder in het bezit moet zijn van een geldig rijbewijs. Deze voorwaarden verschillen per land. U dient zelf na te gaan of er op uw bestemming voorwaarden van toepassing zijn die een beperking voor u tijdens uw reis op zouden kunnen leveren.

14.6 Verzekeringen en schade aan de huurauto
Als er tijdens de huurperiode schade is ontstaan aan de auto, komen de financiële gevolgen daarvan rechtstreeks voor uw rekening. U moet dit zelf met het autoverhuurbedrijf afwikkelen. Wij spelen daarin geen rol. U vrijwaart ons tegen eventuele vorderingen van het autoverhuurbedrijf of derden in verband met dergelijke schade. Informeer ter plaatse naar de verzekeringsvoorwaarden, met name wat er wel en niet onder de dekking valt. Zo is het mogelijk dat er bij een al inbegrepen CDW verzekering (Collision Damage Waiver; dekt schade aan de auto) een bepaald bedrag als eigen risico blijft bestaan. Dit kunt u soms ter plaatse afkopen door het afsluiten van een zogenaamde 'super' CDW-verzekering (soms heeft dit een andere naam). In het geval van schade aan, een ongeval met, of diefstal of het verloren gaan van de auto, moet u altijd een politierapport, een schaderapport en een kopie van uw identiteitsbewijs overhandigen aan de autoverhuurder. U moet de autoverhuurmaatschappij altijd direct in kennis stellen van een incident of ongeval. Wij raden u aan dat u bij het ophalen van de auto altijd controleert of deze in orde is en geen schade heeft. Dit is voor uw eigen veiligheid en om onenigheid over al bij het ophalen van de auto bestaande schade te voorkomen. Denk bij de controle ook aan de benzinestand (is de tank vol? zie ook artikel 14.7), aanwezigheid van het reservewiel, etc. Als de auto bij ontvangst niet in orde is, moet u hiervan direct bij de autoverhuurder een aantekening laten maken en bewijs hiervan verkrijgen. Houd er ook rekening mee dat banden-, bodem- en glasschade nooit is meeverzekerd.

De schadeverzekering zal nooit uitkeren als de bestuurder onder invloed van alcohol, medicijnen of drugs verkeerde of roekeloos (rij)gedrag verweten kan worden. De diefstalverzekering dekt geen schade in het geval de sleutels in de auto zijn achtergebleven. Evenmin bestaat er dekking tegen het tanken van de verkeerde soort brandstof. Als u van plan bent om met de auto de landsgrens te overschrijden, moet u nagaan of dit toegestaan is.

14.7 Brandstof en extra's
Het kan voorkomen dat u al bij het in ontvangst nemen van de auto voor een volle tank brandstof moet betalen. In dit geval kunt u de auto met een lege tank retourneren. Als uw auto bij het in ontvangst nemen al is volgetankt, moet u de auto eveneens met een volle tank weer inleveren. Doet u dit niet, dan worden de brandstof- en servicekosten achteraf alsnog bij u in rekening gebracht. Alle genoemde extra's die bij de autohuur staan genoemd zijn exclusief lokale belastingen.

15. CRUISES

Het feit dat een bepaling in dit artikel van toepassing is, doet niets af aan de toepasselijkheid van bepalingen in andere artikelen. Dit is anders als daar in dit artikel uitdrukkelijk van wordt afgeweken.

15.1 Algemene voorwaarden Cruise rederijen
Op uw Cruise zijn mede van toepassing de algemene voorwaarden van de rederij die de Cruise uitvoert. Die voorwaarden zijn steeds te raadplegen, te downloaden en te printen via www.tui.nl/corporate/algemene-voorwaarden/leveranciers/cruises. Deze worden op verzoek kosteloos aan u toegezonden. De algemene voorwaarden van de rederij worden door ons mede bedongen ten behoeve van die rederij en gelden dus ook in de relatie tussen u en die rederij.

15.2 Reisdocumenten
De meeste rederijen (ook die alleen binnen Europa opereren) stellen als voorwaarde dat u in het bezit bent van een geldig paspoort dat nog tenminste zes (6) maanden geldig is na terugkomst in Nederland (een identiteitskaart is dus niet voldoende!). Vraag naar de exacte vereisten bij het maken van uw Boeking. Daarnaast moet uw voor- en achternaam zoals in uw Reisdocumenten vermeld, exact overeen komen met die in uw cruiseticket. Voor veel rederijen is het daarom gebruikelijk online de gegevens uit uw Reisdocumenten vooraf te registreren. Als u hier niet aan meewerkt, kan de rederij (hoge) kosten in rekening brengen voor aanpassing of kan u zelfs de toegang aan boord worden geweigerd. Wij zijn niet verantwoordelijk voor dergelijke kosten of voor een dergelijke weigering. Om de douaneformaliteiten in de diverse havens voorspoedig te laten verlopen, kan u verzocht worden bij inscheping uw paspoort in te leveren. Als u ontscheept, krijgt u uw paspoort weer terug. Wij raden u daarom aan om een kopie van uw paspoort of een tweede identiteitsbewijs, zoals een rijbewijs of identiteitskaart, mee te brengen. Als u reist naar een land waarvoor een visum nodig is, wordt dit door ons aangegeven. In sommige gevallen wordt een visum (tegen betaling) door de rederij geregeld. U bent echter altijd zelf verantwoordelijk voor het aanvragen en voorhanden hebben van de juiste Reisdocumenten.

15.3 Aansluiting vlucht - Cruise
Als u niet of niet tijdig de vertrekhaven kunt bereiken doordat een door u zelf geboekte vliegreis (dat wil zeggen een vliegreis die geen onderdeel uitmaakt van de Pakketreis) naar de vertrekhaven niet plaatsvindt of vertraagd is vanwege overmacht, dan komt dit risico voor uw rekening.

15.4 Vaarschema
Alhoewel de rederij er alles aan zal doen om het vaarprogramma zoals gepland uit te voeren, zijn er soms omstandigheden waardoor er van het programma moet worden afgeweken. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij bepaalde weersomstandigheden of politieke situaties. Bij expeditiecruises kunnen ijscondities van invloed zijn en bij riviercruises kan de waterstand een rol spelen.

De kapitein waakt over de veiligheid van passagiers, bemanning en het schip en heeft hierin het laatste woord. De rederij behoudt zich ook het recht voor het vaarschema met een ander schip uit te voeren. Deze schepen zijn altijd minstens gelijkwaardig, hoewel de indeling vaak afwijkend is.

15.5 Aan en van boord gaan
Bij inscheping ontvangt u een boordpas. Deze boordpas dient als identiteitsbewijs en moet u dus altijd bij u hebben als u het schip verlaat. Deze boordpas is vrijwel altijd tevens uw hutsleutel. Hij wordt ook gebruikt om uitgaven aan boord op uw boordrekening bij te schrijven. De inscheping begint meestal enkele uren voor vertrek. De exacte tijden staan in uw Reisbescheiden vermeld. U moet er met name bij grote schepen rekening mee houden dat er zich wachttijden kunnen voordoen bij het inschepen. De rederijen zullen er echter alles aan doen deze tot een minimum te beperken. In sommige havens kan het schip niet aan de kade afmeren. In dat geval wordt gebruikgemaakt van zogenaamde tenders. Dit zijn kleine bootjes waarmee u aan land wordt gebracht. Deze tenders varen af en aan gedurende het verblijf in een haven.

15.6 Kleding en voertaal
Het kledingadvies verschilt sterk van rederij tot rederij. Over het algemeen kunt u overdag volstaan met comfortabele vrijetijdskleding. Voor de avonduren is vaak elegantere kleding gewenst. Veel schepen houden twee avonden per week een gala-avond. Op deze avonden is een formelere kledingstijl gebruikelijk. Voor de heren betekent dit een smoking of donker kostuum en voor de dames een cocktail- of galajurk. Maar meer en meer rederijen laten het kledingadvies geheel vrij. Afhankelijk van de bestemming zijn goede wandelschoenen handig. Bij expeditiecruises zijn rubberlaarzen noodzakelijk. Soms zijn deze aanwezig ter bruikleen. Als dit van tevoren niet is vermeld, dan dient u ze zelf mee te brengen. Ook een goede en warme wind- en waterdichte jas is noodzakelijk bij een expeditiecruise naar de polaire gebieden. In sommige gevallen krijgt u een parka van de rederij cadeau. Wij informeren u voor vertrek hierover. De voertaal aan boord hangt samen met de herkomst van de rederij. Meestal is de voertaal Engels, Spaans of Duits. Toch zal de internationale bemanning meestal ook andere talen spreken. Mededelingen via de scheepsomroep of het scheepsjournaal zijn vaak meertalig.

15.7 Medische verzorging aan boord
Op ieder schip is medisch personeel aanwezig. Consulten en medicijnen worden in rekening gebracht en dienen aan boord afgerekend te worden. Deze kosten kunt u bij terugkeer vaak declareren bij uw reis- of ziektekostenverzekeraar. De stabilisatoren van de moderne schepen reduceren de kans op zeeziekte tot een minimum. Neem als u hiervoor gevoelig bent pilletjes of pleisters mee, of neem contact op met uw huisarts. Vanwege de weerspiegeling van het wateroppervlak kan de zon aan boord van een cruiseschip sterker zijn dan aan land. Dit geldt ook voor polaire gebieden. Wij adviseren u dan ook om u en uw kinderen goed te beschermen tegen zonnebrand. Een aantal rederijen vraagt een in de Engelse taal gestelde verklaring als de passagier een rolstoelgebruiker, dialysepatiënt, gebruiker van extra zuurstofvoorzieningen of bederfelijke medicijnen is. De verklaring moet dan opgesteld zijn door een arts. Zij moet zijn ondertekend door de arts en de passagier zelf. Wij informeren u daar graag over. Voor vrouwen die zwanger zijn tijdens een Cruise gelden per rederij afwijkende voorwaarden. Vraag naar deze voorwaarden ten tijde van het maken van de Boeking (of zodra u van de zwangerschap op de hoogte bent). Deze voorwaarden worden strikt nageleefd. U kunt eventueel geweigerd worden als u zich niet daar aan houdt. In verband met de kwetsbaarheid van jonggeborenen, mogen baby's onder de 6 maanden niet mee op een Cruise.

15.8 Accommodatie en overige voorzieningen aan boord
In het Reisaanbod treft u bij elk schip een bepaalde classificatie aan. Hierop is de eerste alinea van artikel 12.3 van toepassing. Alle hutten zijn voorzien van airco.

Deze kan doorgaans handmatig worden ingesteld. De hutten beschikken verder over een eigen badkamer. In de meeste gevallen treft u in de hut een telefoon, televisie en een kluisje aan. Overige faciliteiten zijn afhankelijk van de rederij en het gekozen huttype. Dit is meestal in het Reisaanbod vermeld. De hutten zijn over het algemeen voorzien van stopcontacten met zowel 110 als 220 volt. Dit is echter niet altijd het geval. Informeer hiernaar bij Boeking. Wij raden u aan om een universele verloopstekker mee te brengen, omdat Nederlandse stekkers niet altijd op de stopcontacten aan boord passen. De meeste hutten beschikken over een telefoon waarmee u internationaal kunt bellen. Dit is echter een zeer kostbare zaak. Wij raden u dan ook aan deze telefoon uitsluitend in noodgevallen te gebruiken. Bijna alle schepen beschikken over internetfaciliteiten waarvan u tegen betaling gebruik kunt maken. Het gebruik van uw mobiele telefoon aan boord is afhankelijk van uw provider en de technische faciliteiten aan boord. Daarnaast kan het voorkomen dat een mobiele telefoon geen bereik heeft als het schip op zee is. Soms wordt een reservering gemaakt op basis van een zogenaamde garantiehut. Dit is met name bij speciale aanbiedingen het geval. Het houdt in dat u pas in een later stadium of bij inscheping een hutnummer krijgt toegewezen. Hier zijn geen rechten aan te ontlenen.

15.9 Eten & drinken aan boord
Tenzij anders is aangegeven zijn alle maaltijden tijdens een Cruise inbegrepen. De maaltijden vinden plaats in buffetvorm of op à la carte basis. Gezien de beperkte capaciteit van veel restaurants vindt het diner vaak in twee zittingen plaats. Meestal kunt u bij boeking een voorkeur aangeven voor de eerste zitting (aanvang ca. 18.00-18.30 uur) of tweede zitting (aanvang ca. 20.00-20.30 uur) en de gewenste tafelgrootte. Deze voorkeur is geen garantie. Bij inscheping of in de hut ontvangt u de definitieve gegevens van de zitting, het tafelnummer en het restaurant waarin u dineert. Steeds meer rederijen bieden ook een open zitting, zodat u zich niet meer hoeft te laten leiden door de aanvangstijd van het diner. Ook zijn er specialiteitenrestaurants aan boord waar u kunt dineren. Iedere rederij biedt een uitgebreide menukeuze. Vegetarische gerechten zijn altijd verkrijgbaar. Als u specifieke dieetwensen of allergieën heeft, moet u dit bij Boeking aan ons laten weten.

15.10 Bagage
Voordat u aan boord gaat, geeft u uw bagage af aan de kruiers in de haven. U treft uw bagage later die dag aan voor de deur van of in uw hut. De avond voorafgaand aan de ontscheping wordt u verzocht uw bagage buiten de deur van uw hut te plaatsen. Dit om opstoppingen in de gangen en oponthoud bij de liften te voorkomen. Ook moet de bagage worden gecheckt door de douane. De dag van ontscheping treft u in de terminal uw bagage weer aan. Het is raadzaam om voor de laatste avond een tas met wat handbagage, toiletartikelen en eventuele medicijnen bij u te houden. Omdat de gemiddelde hut aan boord kleiner is dan een hotelkamer, is de hoeveelheid bergruimte vaak beperkt. Wij adviseren u om niet meer dan één koffer per persoon mee te nemen.

15.11 Activiteiten gedurende de Cruise
Dagelijks ontvangt u in uw hut een dagprogramma, het zogenaamde scheepsjournaal. Hierin vindt u een overzicht van alle activiteiten, de openingstijden van de winkeltjes, de vertrek- en aankomsttijden in een haven en informatie over de maaltijden en het entertainmentprogramma. De meeste rederijen bieden een volledig excursieprogramma aan. Vaak kunt u deze excursies al voor vertrek reserveren. Bij boeking wordt u hierover geïnformeerd. Uiteraard is het ook mogelijk om aan boord excursies te boeken. Maar dan bestaat de mogelijkheid dat populaire of beperkt beschikbare excursies al zijn volgeboekt. Eenmaal geboekt kunnen excursies meestal niet meer kosteloos worden geannuleerd. Als u niet wenst deel te nemen aan een excursie, staat het u vrij om zelfstandig van boord te gaan. U bent er echter zelf verantwoordelijk voor om op tijd terug te zijn aan boord. Bij expeditiecruises en riviercruises zijn excursies veelal inbegrepen in de reissom. Voor excursies die aan boord of in havens worden (bij)geboekt en die niet zijn inbegrepen in de reissom geldt het bepaalde in artikel 13.2.

15.12 Boordrekening & fooien
Alle uitgaven die u aan boord doet (met uitzondering van het casino), worden op uw boordrekening bijgeschreven. Deze rekening moet u na afloop van de Cruise met een gangbare creditcard of contant voldoen. Wij raden u aan een creditcard mee te nemen. Dit is omdat in het geval van contante betaling bij aanvang van de Cruise meestal een borgsom wordt verlangd (zie hierover ook artikel 13.6). De kosten van drankjes die u in de bars of in het restaurant bestelt, worden op uw scheepsrekening bijgeschreven en aan het eind van de Cruise afgerekend. Rederijen berekenen hierover automatisch een service toeslag van 15-18%. Fooien zijn over het algemeen niet bij het cruisetarief inbegrepen. Ze zijn echter wel gebruikelijk. Als richtlijn kunt u aanhouden een bedrag van € 6-10 per dag. Per rederij gelden verschillende spelregels: fooien worden bij boeking in rekening gebracht, fooien worden bijgeschreven op de boordrekening of fooien zijn ter discretie van de passagier.

15.13 Overige bepalingen in deze Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland
In afwijking van hetgeen is bepaald in:
a) artikel 3.5 gelden er niet altijd aparte kinderprijzen en berekenen rederijen ten aanzien van Baby's voor de Cruise een volle dan wel speciale 3e/4e persoonsprijs. Aan alle Cruises moeten minimaal twee volbetalende personen deelnemen. Als slechts één volbetalende persoon deelneemt, wordt het eerste kind beschouwd als tweede volbetalende passagier. Raadpleeg het Reisaanbod of vraag naar de prijzen voor Kinderen en Baby's.
b) artikel 10.5 is het vervoer vanaf de luchthaven naar de cruiseterminals en v.v. niet bij de prijs inbegrepen, tenzij anders in het Reisaanbod vermeld of overeen gekomen.
c) artikel 10.8 is er op de cruisebestemmingen vaak geen reisleiding aanwezig.
d) artikel 12.2 verblijven bij een 3- en/of 4-persoons standaard binnen- of buitenhut de derde en vierde persoon meestal in een bovenbed. Een sofabed komt alleen voor in de duurdere hut categorie (dit verschilt van rederij tot rederij).
e) artikel 12.9 is het aan boord brengen van (huis) dieren niet toegestaan.
f) artikel 12.12 is een derde of vierde bed vaak een bovenbed.
g) artikel 21.3 verschillen de rookbepalingen van rederij tot rederij. Alle restaurants op alle schepen zijn rookvrij. Ook in overige publieke ruimten mag niet of slechts zeer beperkt worden gerookt. Als roken is toegestaan, is dit alleen op de daarvoor aangewezen plaatsen. Roken in de hut of op het balkon is bij sommige rederijen nog toegestaan, maar wordt bij steeds meer rederijen verboden. Het roken van een sigaar of pijp is meestal alleen buiten toegestaan en in speciale "sigarenbars" die sommige schepen hebben.

16. VERZEKERINGEN

16.1 Verzekeringen algemeen
Wij raden u dringend aan een goede reis(bagage)-, ongevallen-, ziektekosten- en annuleringsverzekering af te sluiten. Een ongeval zit immers in een klein hoekje. Een goede verzekering met een uitgebreide (buitenland) dekking kan u in geval van schade, letsel of ziekte een hoop onnodige kosten en ellende besparen. Uw eigen specifieke situatie (zoals uw bestemming en de daar te ondernemen activiteiten e.d.) bepaalt de noodzaak of wenselijkheid van het afsluiten van één of meer van dergelijke verzekeringen. Uw reisagent of ons TUI tours Customer Services kan u hier over adviseren.

16.2 Tussenpersoon
Als u een reis(bagage)-, ongevallen-, ziektekosten en/of annuleringsverzekering via ons afsluit, treden wij slechts op als bemiddelaar tussen u en de verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsovereenkomst komt dus tot stand tussen u en die verzekeringsmaatschappij. Wij worden daar bij geen partij en zijn dus ook niet aansprakelijk voor de onjuiste uitvoering van die overeenkomst. Als claims onder de verzekeringspolis bij ons worden ingediend, zullen wij die alleen als tussenpersoon aan de verzekeraar voorleggen.

17. AANSPRAKELIJKHEID REIZIGER

U moet uw accommodatie 'als een goed huisvader' en volgens bestemming gebruiken en onderhouden. Daarnaast bent u 'te gast' in alle transportmiddelen die worden gebruikt bij de uitvoering van de Pakketreisovereenkomst. U bent aansprakelijk voor alle schade die u toebrengt aan eigendommen van derden (denk aan medereizigers, luchtvaartmaatschappijen, accommodatieverschaffers etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden moeten maken als gevolg van uw handelen of nalaten. Als u of personen waar u verantwoordelijk voor bent:
a) zich zodanig gedragen dat daardoor schade ontstaat of dreigt te ontstaan;
b) zich niet aan de huisregels van de Dienstverlener houden;
c) derden hinderen in het genot van hun reis, of;
d) anderszins overlast veroorzaken;
dan behouden zowel wij als de Dienstverleners ons/zich het recht voor u de toegang tot uw accommodatie of het vervoermiddel te ontzeggen, u daaruit te (laten) verwijderen en/of de schade op u te verhalen. Bovendien kunnen wij in dat geval de met u gesloten Pakketreisovereenkomst opzeggen wegens gewichtige omstandigheden. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het handelen of nalaten van andere gasten.

18. NIET HELEMAAL TEVREDEN

Het kan gebeuren dat u op uw bestemming of tijdens de Pakketreis een tekortkoming constateert. Deze moet u zo spoedig mogelijk melden bij ons via onze reisleiding fysiek dan wel digitaal alsook bij de betrokken Dienstverlener. Is onze reisleiding of de betrokken Dienstverlener niet ter plaatse, niet aanwezig of niet bereikbaar dan moet u de tekortkoming direct telefonisch (+31 85 2251105) melden bij onze organisatie in Nederland (24 uur per dag bereikbaar). Collect-calls kunnen niet worden geaccepteerd. Vermeld bij het contact uw boekingsnummer. Dit vindt u terug in uw Reisbescheiden. Wij zullen, al dan niet in samenspraak met de betrokken Dienstverlener, proberen de gemelde tekortkoming te verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of indien dit onevenredige kosten voor ons of de Dienstverlener tot gevolg heeft, rekening houdend met de aard en de mate van de tekortkoming en de waarde van de Pakketreis of de betreffende Reisdienst.

Als u na terugkomst (nog steeds) niet tevreden bent hoe uw Pakketreis is verlopen, dan kunt u een klacht of suggestie per email indienen bij TUI tours Customer Services: TUIToursFeedback@tui.com. De afdeling TUI tours Customer Services van TUI beantwoordt vragen en reacties na afloop van de Pakketreis en probeert samen met u een oplossing te vinden.

Wanneer u met TUI geen oplossing voor uw klacht hebt kunnen vinden, kunt u een erkende neutrale partij laten oordelen over uw geschil. Zo hoeft u niet naar de rechter te stappen. De Europese Commissie heeft voor producten en diensten die online zijn gekocht een online geschillenbeslechting platform. In Nederland is dat de Geschillencommissie Reizen (zie www.sgc.nl), waarbij TUI als ANVR-lid automatisch is aangesloten. De Geschillencommissie Reizen is door de Europese Commissie erkend als neutrale instantie voor alternatieve geschilbeslechting, zoals hiervoor bedoeld. Het is ook mogelijk om rechtstreeks bij de Geschillencommissie Reizen een klacht in te dienen:

Geschillencommissie Reizen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
tel. 070-310 53 10
www.degeschillencommissie.nl

Let er wel op dat op uw klacht alleen door de Geschillencommissie Reizen in behandeling wordt genomen als is voldaan aan het bepaalde in artikel 12 en 13 van de ANVR-reizigersvoorwaarden. Bovendien moet voldaan zijn aan hetgeen is bepaald in het Reglement van de Geschillencommissie Reizen.

19. DIVERSEN

19.1 Gebruik creditcard
Bij het gebruik van een creditcard is in plaats van een handtekening steeds vaker de pincode vereist. Daarom is het van belang dat kaarthouders, waaronder ook u als vakantieganger als u hiervan gebruik wilt maken, de pincode van hun creditcard onthouden (maar in geen geval ergens noteren).

19.2 Uw mobiele telefoonnummer
Bij het maken van uw Boeking wordt om uw mobiele telefoonnummer gevraagd. In geval van calamiteiten kunnen wij u dan snel bereiken. Als wij u in zo'n geval niet kunnen bereiken, omdat u geen mobiel nummer heeft verstrekt, dit onjuist is of uw telefoon uit staat, komt dit geheel voor uw risico. Daarnaast vragen wij bij het maken van uw Boeking om een telefoonnummer van een thuisblijver. Zo kunnen wij in geval van calamiteiten direct met deze persoon in contact treden. U moet in een dergelijk geval wel toestemming hebben van de betreffende thuisblijver om zijn/haar telefoonnummer aan ons door te geven.

19.3 (Niet) Roken
Aan boord van zowel touringcars, treinen als vliegtuigen is het verboden te roken. Dit verbod geldt in veel landen tegenwoordig ook in publieke ruimtes en horeca. In de meeste landen binnen de EU, in Noorwegen, Zwitserland, IJsland en Liechtenstein geldt dat het ook verboden is te roken op hotelkamers en in openbare ruimtes van het hotel. Meer en meer landen (ook buiten de EU) voeren een landelijk rookverbod in. Het invoeren van zo'n verbod is geen reden om uw Boeking kosteloos te annuleren of te wijzigen.

19.4 Dag en nacht bereikbaar
Zijn er onderweg of ter plaatse problemen of moeilijkheden? Dan is het goed te weten dat u ons dag en nacht kunt bellen. Tel: +31 85 2251105 (ook voor de thuisblijvers). Zie in dit verband ook artikel 20.

19.5 Auteursrecht
Niets in onze reisbrochures, prijswijzers, websites en andere media als ook in deze Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TUI Nederland N.V.

19.6 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens
Bij het verzorgen van uw vakantie zijn meerdere partijen betrokken. Denk aan een luchtvaartmaatschappij, een hotelier, een busbedrijf dat de transfer van en naar de luchthaven verzorgt. Maar ook aan nationale autoriteiten van het land van bestemming. Het is goed om te weten dat deze partijen de beschikking moeten hebben over uw persoonsgegevens (zoals uw naam, geboortedatum, vluchtgegevens en bijzondere verzoeken voor bijvoorbeeld maaltijden en speciale bagage). Wij zijn wettelijk verplicht tot het afgeven van deze gegevens (in geval van nationale autoriteiten), of wij moeten de gegevens doorgeven omdat wij anders de Pakketreisovereenkomst die wij met u hebben niet (goed) kunnen uitvoeren. Wij verwerken persoonsgegevens die u aan ons ter beschikking stelt overeenkomstig ons privacybeleid. Ons privacy statement vindt u op https://www.tui.nl/overons/privacybeleid

19.7 Reisorganisator
Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, worden alle reizen in het Reisaanbod door ons georganiseerd:

TUI Nederland N.V.
Volmerlaan 3
2288 GC Rijswijk
KvK 27148888
Tel: 070 3266000
Mail: info@tui.nl
Website: www.tui.nl/corporate

ANVR Reizigersvoorwaarden
Wij zijn aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR). Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. Op alle Pakketreizen uit ons Reisaanbod zijn de ANVR Reizigersvoorwaarden, paragraaf 1 (laatste versie) van toepassing. Deze voorwaarden staan beschreven in de ANVR brochure. Het boekingskantoor zal u een exemplaar kunnen verstrekken. U kunt de brochure ook online downloaden van de site van de ANVR (www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf). Bij een telefonische boeking liggen de ANVR Reisvoorwaarden op het hoofdkantoor van TUI Nederland N.V. ter inzage en zullen zij op uw verzoek kosteloos worden toegezonden.

Stichting Garantiefonds Reisgelden
Wij zijn aangesloten bij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). U kunt bij financieel onvermogen van ons en/of een dienstverlener die bij SGR is aangesloten, aanspraak maken op de garantieregeling indien en voor zover de regeling daarin voorziet. Zie hiervoor ook www.sgr.nl/garantieregeling.

Calamiteitenfonds
Wij zijn aangesloten bij het Calamiteitenfonds. U kunt bij een calamiteit aanspraak maken op de garantieregeling van het Calamiteitenfonds indien en voor zover de regeling daarin voorziet. Zie hiervoor ook www.calamiteitenfonds.nl/garantieregeling.

Tegen kinderprostitutie op vakantiebestemmingen
Wij hebben, als eerste reisorganisatie in Nederland, de internationale Code of Conduct against Sexual Exploitation of Children in Travel and Tourism ondertekend. Hiermee steunen wij actief de strijd tegen seksuele uitbuiting van kinderen en jongeren (tot 18 jaar) op vakantiebestemmingen, in samenwerking met ECPAT Nederland en de ANVR. Wij nodigen u uit met ons alert te zijn op misbruik van kinderen (www.meldkindersekstoerisme.nl). Informatie is bij de reisleiding beschikbaar. Meer weten? www.ecpat.nl

Duurzaam Toerisme
Duurzaam toerisme is niets anders dan reizen en rekening houden met milieu, mensen, natuur en cultuur, zodat ook aan volgende generaties aantrekkelijke bestemmingen kunnen worden aangeboden. De ANVR-reisbranche voelt zich hierbij betrokken en zet zich in voor Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). Zo voldoet ons bedrijf aan de ANVR-DTO verplichting, waarbij de reisonderneming o.a. een daartoe opgeleide coördinator heeft aangesteld die met goed gevolg een examen heeft afgelegd. Ook hebben wij een beleidsverklaring en een programma met praktische maatregelen opgesteld, waarin staat beschreven hoe wij nu en in de toekomst met de zorg voor het milieu omgaan. U kunt onze beleidsverklaring en programma m.b.t. duurzaam toeristisch ondernemen nalezen op de website https://www.tui.nl/corporate/nl/over-tui/duurzame-toekomst. Maar duurzaam toerisme is niet alleen iets voor reisondernemingen. U bent als vakantieganger daarbij een onmisbare schakel.

Versie: oktober 2024