

Reisevilkår for hotellbestilling

Avtalevilkår for deg som bestiller Kun Hotell med TUI Norge AS

1. Avtalen

1.1 Vilklårene gjelder avtalen mellom TUI Norge AS' (heretter kalt TUI) produkt Kun Hotell og den hovedreisende (kontaktperson) og gjelder fra 9. september 2024. Avtalen inneholder også nødvendig og viktig informasjon om det aktuelle hotellet, som også finnes på www.tui.no og er en del av avtalen du som kontaktperson må lese og dele med resten av ditt reisefølge.

1.2 Den hovedreisende er personen hvis navn står øverst på bestillingen. Vedkommende inngår avtalen, er ansvarlig for arrangementet og all informasjon mot både TUI og sine medreisende. Den hovedreisende er også TUIs kontaktperson, som betyr at vedkommende også er ansvarlig for at alle opplysninger som gis er korrekte og gitt i tide for alle medreisende på bestillingen.

1.3 Avtalen blir bindende for partene når bestillingen gjennomføres, bekreftes med bestillingsbekreftelse og betales til TUI i henhold til gitte instruksjoner.

1.4 TUI tar kontakt fortrinnsvis via SMS og/eller e-post, og derfor er det svært viktig at denne informasjonen holdes oppdatert fra bestillingstidspunktet til man har kommet hjem igjen. Det er også den hovedreisende som automatisk, via SMS, får informasjon tilsendt fra TUIs Service Centers online guider, og fra myTUI som er samlingssiden for bestillinger hos TUI på www.tui.no.

1.5 Det er den hovedreisendes ansvar å sikre at betaling for bestillingen, og en eventuell tilbakebetaling vil skje til den hovedreisende forutsatt at det er dennes kreditt- eller betalingskort som er benyttet. Hvis betalingen er gjort med en annens kort, er hovedregelen at eventuell tilbakebetaling skjer til dette kreditt- eller betalingskortet.

2. Avtalens innhold

2.1 Avtalen (bestillingsbekreftelsen) inneholder de tjenester og arrangement som er bekreftet av TUI i bestillingsbekreftelsen som er sendt med e-post til den hovedreisende kort tid etter gjennomført bestilling. Avtalen inneholder også viktig avtaleinformasjon, som hotellklassifisering, romtyper og hotelltjenester og kan finnes i sin helhet på TUIs hjemmeside på www.tui.no som må leses som en del av avtalen.

3. Betaling og avbestillingsgebyrer

3.1 Prisen bestemmes av den kategori som velges ved bestilling og oppholdet betales i overensstemmelse med valgt standard. Betalingsinformasjon vises tydelig i bestillingsdialogen, på bestillingsbekreftelsen, og finnes også på myTUI.

3.2 TUIs ulike bestillingsalternativ og avbestillingsgebyrer

3.2.1 Betalings- og avbestillingsvilkår varierer mellom de ulike hotellene og fremgår av bestillingsdialogen for respektive hotell og/eller romvalg. Det enkelte hotell kan også presentere ulike betalings- og avbestillingskostnader.

TUIs ulike bestillingsalternativ:



Kostnadsfri avbestilling;

Betaling må være TUI i hende 5 dager før innsjekking på hotellet.

Kan avbestilles kostnadsfritt frem til dagen før innsjekkingsdagen.

Hvis oppholdet ikke avbestilles dagen før innsjekkingsdagen, tilfaller hele det innbetalte beløpet TUI.



Delvis refunderbart;

Et depositum på 20% betales samtidig som man gjennomfører bestillingen. Resterende beløp må være TUI i hende senest 31 dager før innsjekking.

Ved avbestilling tidligere enn 30 dager før innsjekking er avbestillingsgebyret det innbetalte depositumet, det vil si 20% av oppholdets pris.

Skjer avbestilling 30-15 dager før ankomst er avbestillingskostnaden 40% av oppholdets pris.

Skjer avbestilling senere enn 15 dager før ankomst er avbestillingskostnaden hele oppholdets pris.



Ikke refunderbar;

Hele beløpet betales ved bestillingstidspunktet.

Oppholdet kan ikke avbestilles eller endres uten gebyr.

Det kan være unntakstilfeller og periodiske avvik fra bestillingsalternativene ovenfor. Priser og avbestillingsgebyr er spesifisert i bestillingsdialogen og på bestillingsbekreftelsen.

3.3 Dersom betaling ikke skjer i tide, i henhold til instruksjonene, avbestilles oppholdet automatisk. I et slikt tilfelle vil det heller ikke skje tilbakebetaling av allerede betalte beløp.

3.4 I romprisen er obligatoriske skatter og avgifter, som kan inkluderes i oppholdets pris før ankomst, inkludert. I obligatoriske skatter regnes ikke eventuelle lokale skatter som kun kan innkreves av lokale myndigheter. Det kan derfor forekomme skatter som hotell eller myndigheter kan kreve avhengig av skattens art. Informasjon om lokal skatt fremgår da på www.tui.no.

3.5 Ekstra utgifter for hotelloppholdet kan forekomme for barn under 2 år: Det kan for eksempel være betaling for babyseng og måltider og betales til hotellet.

3.6 Bestillinger gjort på TUIs hjemmeside og app er gebyrfritt. Hvis bestillingen gjøres via TUIs kundesenter tilkommer et servicegebyr. Servicegebyr refunderes ikke ved evt. avbestilling af oppholdet.

4. Avbestilling

4.1 Hvis bestillingen ikke er betalt kan man bruke avbestillingsfunksjonen "Kanseller bestillingen" i myTUI. Det forutsettes da at hele bestillingen skal avbestilles. Kort etter vil den hovedreisende motta en avbestillingsbekreftelse på e-post.

4.2 Reisetypen Kun Hotell prises med et totalbeløp per rom og ikke per person. Avbestiller man en medreisende endres derfor ikke prisen for rommet.

4.3 Avbestilling av betalt opphold. Avbestillingsdato gjelder fra dato og tidspunkt TUI ble informert om avbestillingen. Det er derfor viktig å gjøre avbestillingen så raskt som mulig til TUI på telefonnummer: 67 11 50 00. Etter kontortid på e-postadresse: info@tui.no. Informasjon som kreves for at avbestillingen skal aksepteres og gjennomføres er følgende: bestillingsnummer, navn, reisemålets navn, hotellets navn og ankomstdato. Her må det også fremgå om det gjelder hele bestillingen, eller eventuelt hvilke personer i bestillingen som skal avbestilles.

4.4 Ved en eventuell avbestilling brukes dato og tidspunkt i henhold til norsk tid ettersom avtalen er inngått i Norge.

5. Reisedokumenter og forsikring

5.1 I forbindelse med bestillingen sendes en bekreftelse på e-post til den hovedreisende. Denne binder betalingen til bestillingen, i henhold til tid og gitt instruksjon for valgt bestillingsalternativ. Deretter sendes en hotell-voucher på e-post som bekreftelse på fullført betaling. Denne voucheren inneholder hotellets kontaktopplysninger og må tas med på oppholdet.

5.2 Den hovedreisende er forpliktet til å kontrollere bestillingsbekreftelsen så snart den mottas for å kontrollere at alle opplysninger stemmer, at navn er skrevet korrekt og i henhold til hva som står i passene for alle i reisefølget. Eventuelle feil i bestillingen må uten opphold meddeles TUI, for at om mulig, unngå ekstra kostnader.

5.3 Det er den enkelte kundes eget ansvar å sørge for nødvendig dokumentasjon for oppholdet, som for eksempel; pass, visum og vaksinasjonsbevis, for å kunne gjennomføre reisen. TUI er ikke ansvarlig for skade eller tap av dokumentasjon som kan innebære at innsjekking ikke kan gjøres på grunn av ufullstendige eller feil reisedokumenter, som for eksempel et ødelagt eller ugyldig pass, eller manglende visum/innreisedokument. TUI anbefaler at alle i reisefølget tar med seg pass uansett reismål ettersom det er vanlig at pass kreves ved innsjekking på hotell, og ikke nasjonalt ID-kort.

5.4 TUI anbefaler en personlig reiseforsikring før og under hele oppholdet som en avbestillingsbeskyttelse og reiseforsikring.

6. Kundens ansvar

6.1 Det er den hovedreisendes ansvar å påse at alle i reisefølget har tilgang til aktuell og viktig informasjon, som for eksempel opplysningene i bestillingsbekreftelsen. Den hovedreisende har også ansvar for at alle i reisefølgets personlige opplysninger kan gis til TUI for de formål som er angitt i punkt 13, personvernopplysninger.

6.2 Den personen som bestiller har ansvar for og skal påse at de opplysningene som gis TUI, som også inkluderer eventuell informasjon som spesielle behov, for samtlige i reisefølget. TUI er ikke ansvarlig for skader som kan oppstå grunnet feilaktig eller ufullstendig kontaktinformasjon.

6.3 Den hovedreisende må ha fylt minst 18 år ved bestillingstidspunktet og altså være myndig. Det er enkelte reisemål og hotell som har spesielle/avvikende aldersgrenser. Dette vil fremgå på www.tui.no og i bestillingsdialogen.

7. TUIs rett til endringer i avtalen før påbegynt hotellopphold

7.1 TUI bestreber alltid å gjennomføre avtalen, men endringer kan forekomme. Så snart TUI blir varslet om en vesentlig endring, videresendes informasjonen via SMS, e-post eller telefon i henhold til kontaktopplysningene oppgitt av den hovedreisende.

7.2 Mindre endringer gir ikke rett til å avbestille oppholdet, og gir ikke rett til økonomisk kompensasjon. Hvis en vesentlig endring skjer, tilbys en tilsvarende innkvartering og/eller en kompensasjon avhengig av endringens karakter.

7.3 En vesentlig endring kan gi rett til avbestilling av hotelloppholdet. En vesentlig endring kan for eksempel være endret reisemål eller en betydelig senkning av bostandard.

7.4 Det er TUIs ansvar snarest mulig å informere den hovedreisende, og det er også kundens ansvar å informere TUI, uten unødvendig forsinkelse om avbestilling eller erstatningsordning ifølge punkt 7. Hvis den hovedreisende ikke informerer innen rimelig tid som er oppgitt i endringsbeskjeden, anses kunden å ha akseptert de foreslåtte endringen.

7.5 Ved avbestilling fra kundens side har kunden rett til refusjon av fullt beløp uten unødig forsinkelse, senest 14 dager etter at kunden har meddelt TUI om sitt ønske om å avbestille.

8. Sikkerhet og ansvar i løpet av oppholdet

8.1 Det er den reisendes ansvar å opptre som gjest i et fremmed land, som betyr å følge de lover og regler som gjelder på hotellet, og i landet man besøker. Det er å oppføre seg på en korrekt måte overfor myndigheter og, i de tilfellene det kreves, tilpasse seg ulike kulturer og skikker.

8.2 Kunden er ansvarlig for skader påført TUI eller tredjepart gjennom enhver forsettlig eller uaktsom handling. I tilfeller der det oppstår skade på bolig eller inventar, ansatte eller gjester, kan kunden bli ansvarlig for tilleggskostnader eller erstatningsansvar. I slike tilfeller gis det ingen rett til refusjon

8.3 Relevant informasjon om reisemål og sikkerhet finnes på Utenriksdepartementets hjemmeside:

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

9. TUIs rett til å avbryte oppholdet

9.1 TUI har rett til å bryte avtalen før oppholdet er påbegynt, men også til å heve oppholdet på reisemålet dersom forutsetningene til å gjennomføre avtalen er vesentlig svekket av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter som force majeure, se punkt 11 erstatning, hvor avtalen ikke kan gjennomføres grunnet en uventet hendelse som setter kunders liv og helse i fare.

9.2 Heving av avtalen vil bli varslet så snart som mulig i et slikt tilfelle. Tilbakebetaling skjer innen 14 dager fra avtaleslutt til den hovedreisende.

9.3 Under oppholdet er det den reisendes eget ansvar å følge regler og forskrifter i oppholdslandet, som også inkluderer TUIs, hotellets eller myndighetenes. Hvis du som

kunde ikke følger de gitte retningslinjene eller forstyrrer andre til tross for å ha blitt gjort oppmerksom på det, kan avtalen heves, det vil si at oppholdet kan avbrytes og kanselleres. Ved heving av avtalen vil ikke den resterende del av prisen for oppholdet bli refundert.

10. Hjelp på reisemålet

10.1 Som TUI-kunde kan du ved spesielle hendelser få hjelp til hvor du skal henvende deg ved sykdom, ulykke, kriminalitet eller annen skade under oppholdet. Det kan være informasjon om helsetjenester, lokale myndigheter og konsulære tjenester. Kontakt TUI Service Centers online guider for å finne ut hvilken støtte din situasjon krever. Som kunde er du ansvarlig for kostnadene ved eventuelle spesialordninger.

11. Erstatning

11.1 Som kunde kan du ha krav på erstatning for skader forårsaket av feil fra TUIs side. Kunden har imidlertid ikke krav på refusjon eller erstatning dersom TUI viser at:

11.1.1 feilen var forårsaket av kunden, såkalt personlig ansvar.

11.1.2 feilen var forårsaket av en tredjepart som ikke har noen tilknytning til innkvarteringen og ikke med rimelighet kunne vært forutsett eller forhindret.

11.1.3 feilen var forårsaket som følge av force majeure beskrevet i pkt 11.3

11.2 Kunden skal alltid og etter beste evne begrense tapet. TUI er ikke ansvarlig for skader forårsaket av kundens egen uaktsomhet. For å få erstatning må kunden vise at TUI har sviktet og den påførte skaden har sammenheng med dette.

11.3 Force majeure; TUI har rett til å heve avtalen og/eller avbryte oppholdet dersom dets evne til å gjennomføre avtalen er vesentlig svekket av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Disse kan inkludere; statlige reguleringer, luftromsbegrensninger, militære tiltak, andre alvorlige sikkerhetsproblemer som terrorisme, alvorlig uro, betydelig risiko for menneskers helse i nærområdet som forekomsten av en alvorlig utbredt infeksjon på reisemålet eller naturkatastrofer som flom, jordskjelv eller værforhold generelt som i vesentlig grad påvirker den avtalte utførelsen av avtalen. Avbrudd i viktige tjenester som strøm eller vann, for eksempel på grunn av en naturkatastrofe eller streik, kan også betraktes som force majeure. For å finne ut hva som kan sees på som force majeure, tar TUI råd fra myndigheter som Utenriksdepartementet.

12. Reklamasjon

12.1 Dersom overnattingsstedet ikke samsvarer med det avtalte og som oppgitt på bestillingsbekreftelsen, skal dette meldes umiddelbart til hotellresepsjonen. Hvis hotellet ikke utbedrer mangelen, må den hovedreisende kontakte TUI Service Centers online guider for hjelp.

12.2 Dersom mangelen til tross for 12.1 ikke blir løst under oppholdet, kan dette etter hjemkomst meldes på reklamasjonsskjema på www.tui.no. Dette må gjøres snarest mulig, og senest 2 måneder etter utsjekking fra hotellet. En forutsetning for eventuell

kompensasjon er at mangel iht. punkt 12.1 umiddelbart meldes hotellets resepsjon for tiltak. Dersom det ikke er iverksatt tiltak og skaden er av en slik karakter at den ikke har vært mulig å få utbedret, må det også meldes til TUI Service Centers online guider, da hovedmålet er å løse eventuelle mangler på reisemålet.

12.3 TUIs ambisjon er å løse eventuelle tvister. Dersom vi ikke har kunnet nå en løsning kan saken klages videre til Forbrukerrådet ved å benytte følgende lenke:
<https://www.forbrukerradet.no/>

13. Personvernopplysninger

Når du bestiller hotellopphold på TUIs nettsider, via telefon eller ved noen av våre agenter, vil de personlige opplysninger du oppgir inneholde, for eksempel: navn, destinasjoner, forespørsler om spesielle kostnader og spesiell informasjon om helsetilstanden før turen, bli behandlet av TUI Norge og, hvis det er relevant, av andre selskaper innen TUI-konsernet. Dine personopplysninger kan også håndteres av TUIs partnere i reiselivsbransjen, som flyselskaper, hoteller, lokale partnere på reisemålet, og TUIs leverandører av administrative tjenester og systemtjenester. Avhengig av hvor hotellet ligger, kan dine personopplysninger håndteres utenfor EU og EØS. Vi kommer også til å behandle nødvendige personopplysninger du gir om personer i bestillingen. Hvis du gir personlig informasjon om andre personer når du bestiller, må du være sikker på at disse personene samtykker i det, og at du har lov til å gi informasjonen. Hvis det er hensiktsmessig, bør du også sørge for at disse forstår hvordan deres personopplysninger kan brukes av oss. TUI Norge AS er personopplysningsansvarlige for håndteringen av personlig informasjon vi samler inn fra deg. Selskapet TUI Nordic Holding AB har imidlertid overordnet ansvar for hele det nordiske konsernets virksomhet og har en dominerende innflytelse over de nordiske selskapene. TUI Norge AS og TUI Nordic Holding AB har dermed et felles personlig ansvar. Men TUI Norge AS er din hovedkontakt, og det er til oss du henvender deg for å stille spørsmål og utøve dine rettigheter. Vi kan også bruke dine personlige opplysninger for å gi deg tilbud og annen markedsføring. Du kan når som helst avregistrere deg fra å motta slik markedsføring ved å kontakte oss. TUI utfører all håndtering av personopplysninger i samsvar med gjeldende lovgivning. Vi er takknemlige for din integritet og ønsker å være transparente om hvordan dine personopplysninger behandles. Din personlige informasjon tilhører deg. Vi ber deg derfor om å ta deg tid til å lese gjennom vår opplysning om personvern, der all informasjon om personopplysninger og dine rettigheter er gitt. Les mer om personvernopplysninger her: www.tui.no/om-tui/personvern-og-sikkerhet/identifikasjon-og-informasjon. Du kan også kontakte oss via følgende kontaktinformasjon:

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

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

14. Forbehold om endringer

TUI tar forbehold om trykkfeil i dette dokumentet