

# Resevillkor för boendebokning

## Avtalsvillkor för dig som bokar restypen Endast Hotell med TUI Sverige AB

### 1. Avtalet

1.1 Dessa villkor reglerar avtalet mellan TUI Sverige ABs produkt Endast Hotell (här kallat TUI) och Huvudbokaren och gäller från den 01 mars 2023. I avtalet ingår även nödvändig och värdefull information om det aktuella boendet som återfinns på [www.tui.se](http://www.tui.se) och är en del av avtalet vilket du skall ta del av som Huvudbokare och förmedla vidare till dina medresenärer.

1.2 Huvudbokaren är den person vars namn står överst på bokningen. Denne ingår avtalet, ansvarar för arrangemang och samtlig information mot TUI likväl som mot sina medbokare. Huvudbokaren är även TUIs kontaktperson. Vilket innebär att denne även säkerställer att samtliga uppgifter som lämnas är korrekta och lämnas i tid för samtliga medbokare på aktuell bokning.

1.3 Avtalet blir bindande för parterna när bokningen genomförs, bekräftas med bokningsbekräftelse samt betalas till TUI enligt given instruktion.

1.4 Kontakt från TUI tas företrädesvis via SMS och/eller e-post varför dessa uppgifter är nödvändiga att hålla uppdaterade från det att bokningen genomförs till dess att vistelsen avslutats. Det är också Huvudbokaren som automatiskt, via SMS, får kontaktuppgifter tillsänt sig till TUIs Service Centers online guider samt till myTUI som är samlingsidan för TUIs bokningar på [www.tui.se](http://www.tui.se).

1.5 Det är Huvudbokarens ansvar att säkerställa betalningen för bokningen likväl som en eventuell återbetalning sker till Huvudbokaren förutsatt att det är dennes kredit- eller betalkort som använts. Om betalningen genomförts med annans kort är huvudregeln att återbetalning också sker till detta kredit- eller betalkort.

### 2. Avtalets innebörd

2.1 Avtalet (Bokningsbekräftelsen) innehåller de tjänster och arrangemang som bekräftats av TUI genom bokningsbekräftelsen vilken e-postas till Huvudbokaren i samband med den genomförda bokningen. I avtalet ingår även viktig avtalsinformation såsom hotellklassificering, rumstyper och hotelltjänster och återfinns på TUIs webbplats [www.tui.se](http://www.tui.se) vilket man ska ta del av som en del av avtalet.

### 3. Betalning och Avbokningskostnader

3.1 Bokningens pris avgörs av den bokningskategori som väljs vid bokningstillfället och vistelsen betalas i enlighet med vald kategori. Betalningsinformation visas tydligt i bokningsdialog likväl som på bokningsbekräftelse samt återfinns även på myTUI.

3.2 TUIs olika bokningsalternativ och avbokningskostnader

3.2.1 Betalnings- samt avbeställningsvillkor varierar mellan de olika bokningsalternativen och hotellen samt anges direkt i bokningsdialogen för respektive hotell och/eller rumsval. Varje enskilt hotell kan även presentera olika bokningsalternativ.

## TUIs olika bokningsalternativ:



### **Kostnadsfri avbokning;**

Betalning skall vara TUI tillhanda 5 dagar före incheckning.

Avbokas kostnadsfritt fram till och med incheckningsdag.

Om inte vistelsen avbokas senast på incheckningsdagen tillfaller hela det inbetalda beloppet TUI.



### **Delvis återbetalningsbar;**

Anmälningsavgift om 20% betalas i samband med genomförd bokning. Resterande belopp ska vara TUI tillhanda senast 31 dagar före incheckning.

Vid avbokning tidigare än 30 dagar före incheckning är kostnaden för att avboka den inbetalda anmälningsavgiften, det vill säga 20% av vistelsens pris.

Sker avbokning 30-15 dagar före ankomst är avbokningskostnaden 40% av vistelsens pris.

Sker avbokning senare än 15 dagar före ankomst är avbokningskostnaden hela vistelsens pris.



### **Inte återbetalningsbar;**

Bokningen betalas vid bokningstillfället.

Vistelsen är ej kostnadsfritt av- eller ombokningsbar.

Det kan undantagsfall och periodvis förekomma avvikelser från ovan bokningsalternativ. Prissättning samt avbokningskostnad anges i bokningsdialog och på bokningsbekräftelse.

3.3 Om inbetalning inte sker i tid, enligt given instruktion sker automatisk avbokning av vistelsen. I sådant fall sker ej heller någon återbetalning av eventuellt redan inbetalt belopp.

3.4 I rumsprisets kostnad ingår obligatoriska skatter och avgifter som kan inräknas i vistelsens pris innan vistelse. Till obligatoriska skatter räknas inte eventuella lokala skatter som endast kan påräknas av lokala myndigheter. Skatt kan därför komma att tas ut av exempelvis hotell eller myndighet beroende på skattens art. Information om lokal skatt framgår i sådant fall på [www.tui.se](http://www.tui.se).

3.5 Extra kostnader vid hotellvistelse kan förekomma för barn under 2 år som exempelvis, babysäng, måltider och tas i sådant fall ut av hotellet på plats.

3.6 Bokningar gjorda i TUIs webb och app är kostnadsfria.

## **Avbokning**

4.1 Om bokningen ännu ej betalats kan avbokningsfunktionen "Avboka bokning" i myTUI användas. Detta under förutsättning att hela rumsbokningen skall avbokas. Kort därefter emottar Huvudbokaren en avbokningsbekräftelse som e-post.

4.2 Restypen Endast Hotell prissätts som en totalsumma per rum och inte per person. Vid avbokning av enstaka medbokare kvarstår därför rumspriskostnaden.

4.3 Avbokning av betald bokning; Det är viktigt att genomföra sin avbokning omedelbart som skäl för avbokning uppstått då avbokningsdatum gäller från den tid och datum som

TUI informeras. Detta görs under kontorstid till TUI på telefonnummer: 0771-84 01 00 eller efter kontorstid till telefonsvarare 08-668 46 84. Uppgifter som krävs för att avbokning skall accepteras och genomföras är följande: Bokningsnummer, Resmålet, Hotellets namn och Ankomstdatum. Här skall även klart framgå om det är hela bokningen eller vilka personer i bokningen som skall avbokas. Om några av dessa uppgifter för avbokning utelämnas kommer TUI inte att acceptera det inspelade telefonsvararsamtalet som en avbokning. Snarast efter avbokningens genomförande sänds en avbokningsbekräftelse per e-post till huvudresenären som en bekräftelse på att avbokningen emottagits av TUI. Om huvudresenären inte tar emot någon e-post om avbokning finns orsak att snarast återkoppla till TUI.

4.4 Vid eventuell avbokning tillämpas datum och tidsangivelser enligt svensk tid eftersom avtalet är ingånget i Sverige.

## **5. Resedokument och försäkring**

5.1 I anslutning till bokning e-postas bokningsbekräftelsen till Huvudbokaren. Denne säkerställer betalning för bokningen, i tid och enligt given instruktion för det valda bokningsalternativet. Därefter e-postas en voucher som bevis på fullgjord betalning, denna innehåller hotellets kontaktuppgifter och medtas under vistelsen.

5.2 Huvudbokaren är skyldig att kontrollera bokningsbekräftelsen så snart den erhållits för att säkerställa att alla uppgifter stämmer, att namn är rättstavade och överensstämmer enligt passen för samtliga bokade. Eventuella felaktigheter i bokningen måste direkt påtalas till TUI för att om möjligt undvika extra kostnader.

5.3 Det är enskild kunds personliga ansvar att ordna nödvändiga dokument inför vistelsen som till exempel; pass, visum, vaccinationsintyg för resans genomförande. TUI ansvarar ej för skada eller förlust av dokument som innebär att incheckning omintetgörs på grund av ofullständiga eller felaktiga resehandlingar som exempelvis ett trasigt pass eller ett saknat visum/inresehandling. TUI rekommenderar att samtliga medför pass oavsett vilket resmålet är eftersom det är vanligt förekommande att pass krävs vid incheckning av hotell istället för nationellt ID-kort.

5.4 TUI rekommenderar ett personligt försäkringsskydd före och under hela vistelsen; avbeställningsförsäkring likväl som reseförsäkring.

## **6. Kundens ansvar**

6.1 Huvudbokaren säkerställer att samtliga personer som är bokade har tillgång till aktuell och viktig information såsom bokningsbekräftelsens uppgifter. Denne har även säkerställt att medbokarnas personliga information kan lämnas till TUI för de syften som anges i punkt 13.

6.2 Huvudbokaren har ansvaret för bokningen såsom anges under Avtal och lämnar därigenom korrekt information till TUI vilket även innefattar eventuell information såsom särskilda behov för samtliga i bokningen. TUI ansvarar inte för skador som kan orsakas av felaktig eller ofullständig kontaktinformation, ej heller avsaknad av information för medbokare.

6.3 Huvudbokaren måste som standard ha fyllt minst 18 år vid beställningstillfället och även vara en myndig person. Det finns dock enskilda resmål och hotell som har

särskilda/avvikande ålderskrav för gäster oavsett om målsman är medbokare eller ej. Dessa anges i sådant fall på [www.tui.se](http://www.tui.se) och/eller bokningsdialogen vilket måste beaktas av huvudresenär och medbokare.

## **7. TUIs rätt till ändring innan vistelsen påbörjas**

7.1 TUIs strävan är att genomföra avtalet till fullo, men förändringar kan ske. Snarast TUI nåtts av en förändring som är av betydelse för arrangemanget vidarebefordras informationen per SMS, e-post eller telefon till de kontaktuppgifter som Huvudbokaren angivit.

7.2 Mindre ändringar ger inte rätten att avboka vistelsen, ej heller ger dessa rätt till ekonomisk gottgörelse. För det fall en väsentlig förändring sker, erbjuds ett annat likvärdigt boende och/eller en kompensation för det inträffade beroende på förändringens art.

7.3 En väsentlig förändring kan ge rätten till avbokning av boendearrangemanget. Som väsentliga förändringar kan exempelvis nämnas ändrad destination eller en betydande sänkning av boendestandard. Som betydande förändring anses vistelsens art som till exempel ett hotell som marknadsförts anpassat för resenär med funktionshinder då resan tappar dess syfte och bokats in för det ändamålet förutsatt att inte likvärdigt alternativ kan erbjudas.

7.4 Det åligger TUI att informera Huvudbokaren snarast likväl som kunden skall informera TUI om avbokning eller ersättningsarrangemang enligt punkt 7 utan onödigt dröjsmål. Om inte Huvudbokaren meddelar annullering av bokning inom den rimliga tid som angivits i meddelandet om ändring, anses kunden ha accepterat de föreslagna ändringarna.

7.5 Vid avbokning av boendet i ovanstående fall har kunden rätt till återbetalning utan onödig försening, dock senast 14 dagar efter det att kunden har avslutat avtalet.

## **8. Trygghet och ansvar under vistelsen**

8.1 Som resenär ansvarar man själv att se sig som gäst i ett främmande land vilket innebär att följa de lagar och förordningar som gäller på hotellet likväl som i vistelselandet. Att förhålla sig på ett korrekt sätt mot myndigheter och att i de fall som krävs anpassa sig att möta för oss annorlunda kultur och sedvänjor.

8.2 Kunden är ansvarig för skador som orsakats TUI eller tredje part genom någon avsiktlig eller försumlig handling. För det fall att skada uppstår på boendet eller dess inventarier, personal eller gäster kan man som kund bli skyldig till merkostnader eller skadeståndsskyldig. I sådana fall finns ingen rätt till återbetalning

8.4 Relevant information om resmål och säkerhet finns tillgänglig på [www.swedenabroad.se](http://www.swedenabroad.se) eller [www.regeringen.se/uds-reseinformation/](http://www.regeringen.se/uds-reseinformation/)

## **9. TUIs rätt att avbryta vistelsen**

9.1 TUI har rätt att bryta avtalet innan påbörjad vistelse men även avbryta vistelsen på plats om dess förmåga att genomföra avtalet väsentligt försämrats av oundvikliga och extraordinära omständigheter som force majeure, se pkt 11 där avtalet inte kan genomföras av oväntad händelse som äventyrar kunders liv och hälsa.

9.2 Hävning av avtal meddelas i sådant fall snarast möjligt. Återbetalning sker inom 14 dagar från det att avtalet upphörde till Huvudbokaren av avtalet.

9.3 Under vistelsen är det resenärens eget ansvar att följa de regler och förordningar som finns i vistelselandet vilka även innefattar TUIs-, hotellets- regler eller från myndighet. Följer man som kund inte de riktlinjer som ges eller stör andra trots tillsägelse kan avtalet sägas upp, det vill säga vistelsen kan avbrytas och hävas på plats. Vid hävning av avtalet återbetalas ingen del av återstoden av priset för vistelsen.

## **10. Hjälppå plats**

10.1 Som kund hos TUI kan du vid särskild händelse få informationsstöd om vart du kan vända dig vid sjukdom, olycka, brott eller annan skada under vistelsen som information om hälsovård, lokala myndigheter och konsuler tjänster. Kontakta TUIs Service Centers online guider för att höra vilket stöd din situation kräver. Som kund ansvarar du själv för kostnader vid eventuella specialarrangemang.

## **11. Skadestånd**

11.1 Som kund kan man ha rätt till ersättning för skador som orsakats till följd av TUIs prestation. Kunden har dock inte rätt till återbetalning och eller skadestånd om TUI visar att:

11.1.1 felet orsakats av kunden, så kallat egenansvar.

11.1.2 felet orsakats av tredje part som inte har någon koppling till boendetjänsten och heller inte rimligen kunde ha förutsetts eller förhindrats.

11.1.3 felet beror på force majeure beskrivet i pkt 11.3

11.2 Kunden skall alltid och efter bästa förmåga minimera skada och kostnad. TUI ansvarar inte för skador orsakade av kundens egen vårdslöshet. För att kompenseras skall kunden visa att TUI har felat i prestation och den skada som lidits är relaterad till bristen och skadans storlek.

11.3 Force majeure; TUI har rätt att bryta avtalet och/eller avbryta vistelsen om dess förmåga att genomföra avtalet väsentligt försämrats av oundvikliga och extraordinära omständigheter. Dessa kan omfatta; statliga bestämmelser, luftrumsbegränsningar, militära åtgärder, andra allvarliga säkerhetsproblem som terrorism, allvarlig oro, betydande risker för människors hälsa i närområdet som förekomsten av en allvarligt utbredd smitta på resmålet eller naturkatastrof som översvämning, jordbävning eller väderförhållanden i övrigt som väsentligt påverkar avtalets överenskomna prestation. Avbrott i viktiga tjänster som el eller vatten, till exempel på grund av en naturkatastrof eller strejk, kan också vara tillräknas force majeure. För att avgöra vad som kan anses ses som force majeure tar TUI råd av myndigheter som exempelvis svenska UD, Utrikesdepartementet.

## **12. Reklamation**

12.1 Om boendet inte motsvarar det som avtalats och bekräftats ska detta omgående anmälas direkt på plats till hotellets reception. Om hotellet inte åtgärdar bristen ska Huvudbokaren utan dröjsmål ta kontakt med TUIs Service Centers online guider för åtgärd.

12.2 Om kvalitetsbristen trots 12.1 inte fått sin lösning under vistelsen återfinns reklamationsformulär på [www.tui.se](http://www.tui.se) under reklamation och ska i sådant fall användas snarast, men inte senare än 2 månader efter utcheckning. En förutsättning för eventuell kompensation är att kvalitetsbristen i enlighet med instruktion i pkt 12.1 i första hand omgående anmälts på plats till hotellets reception för åtgärd. Om åtgärd inte uppnåtts och om skadan är av sådan art att den inte gått att få åtgärdad ska även i detta skede kontakt ske till TUIs Service Centers online guider då syftet primärt är att lösa den uppkomna kvalitetsbristen direkt på plats.

12.3 TUI har som ambition att lösa uppkomna tvister. Om vi trots detta inte kunnat nå en lösning kan tvisten prövas av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, [www.arn.se](http://www.arn.se).

### **13. Personuppgifter**

När du beställer en resa eller andra tjänster på webben, per telefon eller vid besök hos en resebyrå eller någon av våra ombud kommer de personuppgifter du lämnar, såsom bl.a. namn, resmål, önskemål om specialkost och särskild information om ditt hälsotillstånd inför resan, att behandlas av TUI Sverige AB och i förekommande fall av andra bolag inom TUI-Group. Dina personuppgifter kan även komma att behandlas av TUI:s samarbetspartners inom resebranschen, t ex flygbolag, hotell, lokala samarbetspartners på resmålet samt av TUI anlita leverantörer av administrativa tjänster samt systemtjänster. Beroende på var ditt resmål är beläget kan dina personuppgifter komma att behandlas utanför EU och Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES).

Vi kommer även att behandla nödvändiga personuppgifter som du lämnar om personer i ditt resesällskap. Om du vid beställningen av resan lämnar personuppgifter om andra personer måste du vara säker på att dessa personer samtycker till det och att du har tillåtelse att lämna uppgifterna. Om lämpligt bör du även försäkra dig om att dessa förstår hur deras personuppgifter kan komma att användas av oss.

TUI Sverige AB är personuppgiftsansvarig för behandlingen av de personuppgifter vi samlar in från dig. Bolaget TUI Nordic Holding AB har dock ett övergripande ansvar för hela den nordiska koncernens verksamhet och utövar ett dominerande inflytande över de nordiska bolagen. TUI Sverige AB och TUI Nordic Holding AB har därigenom ett gemensamt personuppgiftsansvar. TUI Sverige AB är dock din huvudkontakt och det är till oss du vänder oss för frågor och för att utöva dina rättigheter.

Vi kan även komma att behandla dina personuppgifter för att tillhandahålla erbjudanden och annan marknadsföring till dig. Du kan närsomhelst avregistrera dig från att motta sådan marknadsföring genom att kontakta oss.

TUI utför all behandling av personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning. Vi är måna om din integritet och vill vara transparenta med hur dina personuppgifter behandlas. Dina personuppgifter tillhör dig. Vi ber dig därför att ta dig tid att läsa igenom hela vår Personuppgiftspolicy där all information om personuppgiftsbehandlingen och dina rättigheter framgår [www.tui.se/om-tui/integritet-och-sakerhet/personuppgifter/](http://www.tui.se/om-tui/integritet-och-sakerhet/personuppgifter/)

Du kan även kontakta oss via följande kontaktuppgifter vid frågor kring denna personuppgiftspolicy: TUI Sverige AB org. nr. 556211-6615, Söder Mälarstrand 27, 117 85 Stockholm. Tel: 08-720 72 00, E-post för frågor om personuppgifter: [dpo@tuinordic.com](mailto:dpo@tuinordic.com).

### **14. Förbehåll om ändringar**

TUI reserverar sig för korrekturfel i denna publikation.