

ALGEMENE VOORWAARDEN



ONZE OVEREENKOMST MET U

In onze overeenkomst met u staat uiteengezet wat u wettelijk van ons mag verwachten wanneer u een excursie bij ons koopt en deze zal niet van toepassing zijn op andere zakelijke transacties tussen ons dan de excursie die geboekt wordt op de bestemming en verkocht wordt door de entiteit vermeld in onze brochures. Gelieve deze algemene voorwaarden zorgvuldig te lezen alvorens u boekt om te zien hoe deze een impact hebben op uw specifieke excursieregeling bij ons.

U krijgt de mogelijkheid geboden om excursies, activiteiten, attracties en ticketdiensten te bekomen (waarnaar hierna verwezen wordt als "excursies"), mits aanvaarding van deze Algemene Boekingsvoorwaarden, overeenkomstig de prijzen, tarieven en annulatievoorwaarden die weergegeven worden in de brochure op het moment van boeking.

1. Het boeken van een excursie door u

Ongeacht of u alleen of als groep boekt, we communiceren enkel met de hoofdboeker in alle daarop volgende briefwisseling, inclusief wijzigingen, amendementen en annulaties. U moet 18 jaar oud zijn op het moment van boeking en de juridische bevoegdheid bezitten om te boeken als de hoofdboeker en een excursie te ondernemen bij ons en van de aanbiedingen te genieten die door ons geplaatst worden wanneer deze nog steeds beschikbaar zijn. U bent verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat alle persoonlijke gegevens of enige andere informatie die verschaft wordt met betrekking tot uzelf en elke andere persoon die reist in het kader van de boeking, juist is en voor het doorgeven van enige informatie betreffende de boeking of enige wijziging met betrekking tot de boeking, tot alle personen die reizen in het kader van dergelijke boeking, met inbegrip van maar niet beperkt tot informatie over schemawijzigingen of kopieën van boekingsbevestigingen.

ALGEMENE VOORWAARDEN



Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat u en uw partij de algemene voorwaarden van de leverancier en de relevante gezondheids- en veiligheidsinstructies in acht nemen.

Het is uw verantwoordelijkheid om eventuele gezondheidsproblemen aan te geven die u of enig lid van uw partij zou kunnen verhinderen om deel te nemen aan de excursie of die mogelijk een gevaar zou kunnen inhouden voor uzelf of anderen.

Sommige excursies kunnen onderworpen zijn aan bepaalde beperkingen inzake leeftijd, gezondheid, gewicht en/of grootte, die opgelegd werden door de leverancier. Voor uw eigen veiligheid dringen we er bij u op aan om deze in acht te nemen.

Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat u en uw partij alle literatuur zorgvuldig lezen om de details van het niveau van de excursie en de noodzakelijke ervaring (indien dit het geval is) en/of vereiste vermogens te kennen.

Groepen kunnen uit 1 tot 99 personen bestaan. Als de door u gekozen excursie niet uitdrukkelijk vermeldt dat ze geschikt is voor mensen met beperkte mobiliteit, raden we de excursie af voor mensen met mobiliteitsproblemen.

Gelieve u er bewust van te zijn dat sommige excursies een element van risico met zich meebrengen en het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de excursie geschikt is voor u en/of uw partij en dat u fit genoeg bent om eraan deel te nemen. We dringen er bij u op aan om te controleren dat u een geschikte en geldige verzekering hebt voor uw excursie en de optionele extra's. Het is uw verantwoordelijkheid om eventuele belangrijke feiten, inclusief gekende medische aandoeningen, aan te geven aan uw verzekeraars. Indien u dit niet doet, kan dit aanleiding geven tot het feit dat een claim wordt verminderd of afgewezen.

ALGEMENE VOORWAARDEN



Wanneer u bij ons boekt, is het ten stelligste aanbevolen dat u en alle leden van uw partij, inclusief baby's en kinderen, naar behoren verzekerd zijn op vakantie. Elke persoon jonger dan 18 jaar moet op zijn of haar excursie vergezeld zijn door een volwassene. Er kunnen andere beperkingen en voorwaarden van toepassing zijn op sommige aanbiedingen, maar deze worden uitgelegd in de details van die aanbiedingen. Een bevestiging van uw boeking wordt door onze medewerker geleverd in de vorm van een geprint ticket (dat eventueel verstuurd wordt naar een door u opgegeven e-mailadres) - indien u deze bevestiging niet ontvangt, gelieve dan contact met ons op te nemen.

De contractuele voorwaarden van onze overeenkomst gelden tussen u en ons omdat u gekozen hebt voor een excursie bij ons.

Tijdens het boekingsproces zullen we persoonsgegevens vragen, zoals uw naam, voornaam of kredietkaartgegevens. Alle ingezamelde gegevens zullen verwerkt worden overeenkomstig ons Privacybeleid.

2. De prijs die u betaalt

Alle prijzen die we vermelden zijn nauwkeurig op de datum waarop deze worden gepubliceerd, maar we behouden ons het recht voor om elk van die prijzen van tijd tot tijd te wijzigen.

In de prijs van de excursie die u aan ons betaalt wanneer u uw boeking bevestigt, is het volgende inbegrepen:

- Alle diensten die vermeld staan op de boekingsbevestiging.
- Geldende btw.

In de prijs zijn diensten niet inbegrepen die niet vermeld staan op de boekingsbevestiging.

ALGEMENE VOORWAARDEN



Betaalmiddelen die we aanvaarden:

- Cash.
- Mastercard.
- Visa.
- Amex.

Indien u met een kredietkaart / debetkaart betaalt, zal het volledige vermelde bedrag gedebiteerd worden van uw krediet- of debetkaart. Betaaltransacties op onze toestellen zijn gecodeerd door een veilig betaalsysteem dat beheerd wordt door enkele van de meest toonaangevende banken ter wereld en onze site wordt gecontroleerd door Thawte.

Deze technisch veilige omgeving waarborgt dat kredietkaartgegevens niet kunnen worden onderschept en dat deze aan niemand anders worden kenbaar gemaakt dan aan de financiële instellingen die de betaalinstructies van de klant moeten verwerken.

TUI Beste Kwaliteitsgarantie

Alle TUI-excursies vallen onder onze Beste Kwaliteitsgarantie. Dat betekent dat u er zeker van kunt zijn dat dezelfde onvergetelijke excursie nergens anders aan een goedkoper tarief aangeboden wordt. Mocht dat toch het geval zijn; betalen we u het verschil terug volgens de voorwaarden vermeld in de onderstaande paragraaf.

Voorwaarden Beste Kwaliteitsgarantie: Deze garantie geldt voor TUI-excursies. Als u het prijsverschil terugbetaald wilt krijgen, dient u ons meer dan 24 uur voor aanvang van de excursie het nodige gedocumenteerde bewijsmateriaal van de goedkopere excursie te overhandigen*. Als gedocumenteerd bewijsmateriaal aanvaarden we alle gepubliceerde documenten waarin de voorwaarden van de excursie perfect gecontroleerd kunnen worden, zoals een geldende brochure op papier of een screenshot van een website met een geldige URL. De excursie moet identiek zijn aan

ALGEMENE VOORWAARDEN



degene die TUI aanbiedt, en mag geen deel uitmaken van een pakket, op het vlak van tarief, reisroute, inhoud, stops, duur van de excursie, kwaliteit van de bus, taal, het aantal gesproken talen en de aangeboden service. Excursies moeten tijdens dezelfde kalenderweek (ma-zon) aangeboden worden. De Beste Kwaliteitsgarantie geldt niet voor onbevoegde / illegale handelaars en speciale aanbiedingen.

De volgende diensten worden niet als excursies beschouwd voor de Beste Kwaliteitsgarantie en hier aldus van uitgesloten: uitbreidingspakket vluchten, vliegtuigtickets, VIP Airport Services, VIP Lounges, transfers, merchandising, uitbreidingspakket kinderopvang, huurauto's, hotelupgrades, ticketverkoop voor evenementen en wedstrijden.

*voor gasten die meer dan twee weken voor het begin van de excursie boeken, aanvraag moet binnen de week na de boeking ingediend worden.

3. Wanneer we uw boeking annuleren

We streven ernaar om uw excursie aan te bieden zoals deze geboekt is. Maar indien er bijvoorbeeld onvoldoende mensen geboekt hebben voor uw excursie, is het mogelijk dat we deze annuleren. We behouden ons het recht voor om uw excursie in alle omstandigheden te annuleren, maar wanneer we uw excursie annuleren, kan u ofwel een terugbetaling krijgen of een vervangende excursie van ons aanvaarden van een gelijkwaardige of gelijkaardige standaard en prijs, op voorwaarde dat we u er een kunnen aanbieden. Mocht u deze optie kiezen, zullen de algemene voorwaarden van uw excursie niet wijzigen en zullen deze voorwaarden nog steeds van toepassing zijn op uw boeking. In elk geval zullen we altijd het verschil in prijs terugbetalen wanneer de vervangende excursie van een lagere standaard en prijs is.

4. Wanneer we uw boekingsgegevens annuleren

We hopen dat we uw excursie niet zullen moeten wijzigen maar het is soms noodzakelijk dat we wijzigingen aanbrengen. We behouden ons het recht

ALGEMENE VOORWAARDEN



voor om dit te allen tijde te kunnen doen. We zullen u in kennis stellen van alle belangrijke wijzigingen op het moment dat u boekt. Indien u reeds geboekt hebt, zullen we u zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen, op voorwaarde dat er nog tijd is voorafgaand aan uw excursie. De timings van de excursies die we vermelden kunnen wijzigen. In uw bevestigingsticket zullen de laatst geplande timings vermeld staan. Uw effectieve timings zullen vermeld staan op uw ticket (inclusief elke e-ticket reisweg), dat u zorgvuldig dient te controleren zodra u dit ontvangt.

Belangrijke wijzigingen aan uw excursie

Soms moeten we wijzigingen aanbrengen aan uw excursie.

Wanneer we u in kennis stellen van enige van deze wijzigingen nadat we uw boeking hebben bevestigd, kan u ofwel:

- een vervangende excursie van ons aanvaarden van een gelijkwaardige of gelijkaardige standaard en prijs, op de datum van de wijziging, op voorwaarde dat we u er een kunnen aanbieden. We kunnen u een vervangende excursie aanbieden van een andere onderneming binnen onze groep. Mocht u deze optie kiezen, zullen de algemene voorwaarden van uw excursie niet wijzigen en zullen deze voorwaarden nog steeds van toepassing zijn op uw boeking; ofwel
- uw excursie bij ons annuleren en wordt het bedrag dat door u betaald is, volledig terugbetaald.

We zullen altijd het verschil in prijs terugbetalen wanneer de vervangende excursie van een lagere standaard en prijs is op de datum van de wijziging.

ALGEMENE VOORWAARDEN



Wanneer de wijziging voor u niet aanvaardbaar is

Wanneer de hierboven vermelde belangrijke wijziging voor u niet aanvaardbaar is, kan u de boeking van uw excursie annuleren. In dit geval betalen we u het volledige bedrag dat u ons betaald hebt, terug.

Belangrijke opmerking - Gebeurtenissen waarover we geen controle hebben

Gebeurtenissen waarover we geen controle hebben, omvatten: oorlog, oorlogsdreiging, oproer, burgerlijke ongeregelde heden, terroristische activiteiten en de gevolgen ervan, industriële geschillen, natuur- en kernrampen, brand, epidemieën, gezondheidsrisico's en pandemieën, onvermijdbare en niet te voorziene technische problemen met vervoer omwille van redenen waarover we of onze leveranciers geen controle hebben, gesloten of overvolle luchthavens of havens, orkanen en andere effectieve of mogelijke zware weersomstandigheden en alle andere gelijkaardige gebeurtenissen.

5. Onze verantwoordelijkheid betreffende uw excursie

We zullen ervoor zorgen dat u de diensten, die inbegrepen zijn in de excursie die u kiest en die we bevestigen, ontvangt. Deze diensten worden ofwel rechtstreeks door ons of via onafhankelijke plaatselijke leveranciers geleverd op de bestemming die door ons worden gecontracteerd. We zijn verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat elk onderdeel van de excursie die u bij ons boekt over een redelijke standaard beschikt en uitgevoerd worden zoals die door ons was geadverteerd (of zoals deze gewijzigd was en door u aanvaard was).

We hebben alle redelijke inspanningen geleverd om ervoor te zorgen dat alle diensten die inbegrepen zijn in uw excursie die door ons is geadverteerd, geleverd worden door efficiënte en gereputeerde bedrijven. Deze bedrijven dienen de lokale standaarden in acht te nemen.

ALGEMENE VOORWAARDEN



6. Persoonlijk letsel

Indien u het slachtoffer zou worden van letsel, ziekte of overlijden rechtstreeks als gevolg van de diensten aangeleverd als onderdeel van de excursie, zullen we een betaling aan u verrichten. We zullen geen enkele betaling verrichten indien uw letsel, ziekte of overlijden veroorzaakt werd door een gebeurtenis of omstandigheden die de persoon die deze veroorzaakt niet kon hebben voorspeld of vermeden, zelfs indien deze alle noodzakelijke zorg en voorzorgsmaatregelen in acht had genomen. We zullen geen enkele betaling verrichten indien uw letsel, ziekte of overlijden te wijten was aan uw eigen fout.

1. U dient ons en de betrokken leverancier in kennis te stellen van uw letsel of ziekte terwijl u zich in het vakantieoord bevindt. U dient ons Klantenondersteuningsteam ook een schrijven te sturen over uw claim en dit binnen drie maanden volgend op excursie teneinde ons in staat te stellen deze naar behoren te onderzoeken en u dient met ons samen te werken teneinde ons in staat te stellen dergelijk onderzoek uit te voeren. Gelieve ook een brief van uw arts over uw letsel of ziekte bij te voegen indien dit mogelijk is.
2. U dient alle rechten die u hebt ten aanzien van de leverancier of elke andere persoon aan ons over te dragen.
3. U dient volledig met ons samen te werken indien wij of onze verzekeraars die rechten willen afdwingen.
4. Alle betalingen die we verrichten kunnen beperkt zijn overeenkomstig internationale overeenkomsten.

We vragen u om uw rechten aan ons over te dragen zodat we van leveranciers alle betalingen die we aan u verrichten, plus eventuele juridische of andere kosten, kunnen terugvorderen. We zullen hier geen

ALGEMENE VOORWAARDEN



winst op maken. Indien we van de leverancier meer terugkrijgen dan datgene wat we aan u betaald hebben, plus deze kosten, zullen we dit extra geld aan u geven.

Wanneer u of iemand op de excursie die u geboekt hebt, gewond raakt, ziek valt of overlijdt tijdens het deelnemen aan een activiteit die geen onderdeel is van de excursie, of indien u onvoorziene extra uitgaven moet doen waarvoor wij niet aansprakelijk zijn omdat de gebeurtenis buiten onze controle om plaatsvindt, zullen wij, wanneer ons dit gepast lijkt en naar eigen goeddunken, proberen helpen wanneer we kunnen.

UW OVEREENKOMST MET ONS

7. Uw contract

Door ons te vragen uw boeking te bevestigen, aanvaardt u namens alle personen in het kader van deze boeking, dat de voorwaarden van deze Overeenkomst de volledige overeenkomst vormen tussen ons betreffende uw boeking en de regelingen in het kader van uw excursies. U stemt er ook in toe dat persoonlijke informatie over u en andere leden van uw partij door ons wordt verwerkt. Wanneer de context het toelaat, zal elke verwijzing naar "u" en "uw" een verwijzing zijn naar u en alle personen in het kader van deze boeking.

Het is uw verantwoordelijkheid om alle vereisten inzake paspoort, visum en andere immigratieaangelegenheden in acht te nemen. Uw paspoort en reisdocumenten moeten intact zijn; er kan u een reisverbod worden opgelegd wanneer deze beschadigd zijn of wanneer ermee geknoeid werd. We aanvaarden geen enkele verantwoordelijkheid wanneer u niet mag reizen wegens het niet in acht nemen van deze verplichtingen.

ALGEMENE VOORWAARDEN



8. Wanneer u uw boeking wijzigt

U moet ervoor zorgen dat alle namen en gegevens correct worden ingevoerd op het moment van boeking. U ontvangt een bevestigingsticket eenmaal uw boeking is bevestigd en dient onmiddellijk contact met ons op te nemen wanneer er iets in staat dat u dient te corrigeren of wanneer u de voucher niet hebt ontvangen om voor het even welke reden.

U zal het aantal personen voor de excursie kunnen verkleinen of de datum van de excursie kunnen wijzigen. Voor alle wijzigingen dient u contact op te nemen met ons Klantenserviceteam, of uw TUI Rep in het resort en dat minstens 24 uur voor de gepubliceerde ophaaltijd.

Wanneer u de gegevens van uw excursie wijzigt, zijn de prijs van uw excursie gebaseerd worden op de prijs zoals die van toepassing is op de dag waarop u de wijziging aanbrengt. Het is mogelijk dat deze prijzen niet dezelfde zijn als toen u de eerste keer uw boeking deed.

9. Wanneer u uw boeking annuleert

Er wordt enkel een terugbetaling toegekend indien annuleringen minstens 24 uur voor de gepubliceerde ophaaltijd doorgegeven worden.

Er wordt geen terugbetaling toegekend als u niet komt opdagen tijdens de excursie.

10. Wanneer u een klacht hebt

Wanneer u een klacht hebt over uw excursie, dient u de leverancier of de plaatselijke dienst in kwestie onmiddellijk hiervan in kennis te stellen. Indien zijn het probleem niet onmiddellijk kunnen oplossen en een lid van ons personeel niet beschikbaar is, dient u onmiddellijk met ons contact op te nemen via telefoon/fax/e-mail. Dan zullen wij het nodige doen om u bijstand te verlenen. Indien u nog steeds niet tevreden bent op het ogenblik van uw terugkeer thuis, dient u ons Klantenondersteuningsteam binnen

ALGEMENE VOORWAARDEN



de 28 dagen volgend op de excursie een schrijven te sturen teneinde het mogelijk te maken dat uw klacht naar behoren wordt onderzocht. Gelieve het bevestigingsnummer van uw excursie in uw brief te vermelden, alsook de telefoonnummers waarop u overdag en 's avonds te bereiken bent. Indien u ons niet de kans geeft om enig probleem plaatselijk op te lossen door dit te melden aan de leverancier of door ons op te bellen en te informeren, is het mogelijk dat we uw klacht niet tot tevredenheid kunnen behandelen.

11. Gedrag tijdens de excursie

We behouden ons het recht voor u te weigeren als klant of verdere relaties met u te onderhouden wanneer wij of een andere bevoegde persoon van oordeel is dat uw gedrag storend is, onnodig ongemak veroorzaakt, dreigend of ongeoorloofd is, u eigendommen beschadigt, u voor ergernis, irritatie of hinder zorgt of iemand anders in de excursie of van ons personeel of agenten in gevaar brengt, zijnde aan de telefoon, schriftelijk of persoonlijk.

Ten behoeve van dit deel is een verwijzing naar "u" of "uw" een verwijzing naar elke andere persoon in uw partij.

12. De voorwaarden van uw ticket

Wanneer u als onderdeel van de excursie per vliegtuig of per boot moet reizen, kan uw reis onderworpen zijn aan bepaalde internationale conventies, zoals de Conventie van Warschau, de Conventie van Montreal of de Conventie van Athene. U stemt erin toe dat de eigen "Vervoervoorwaarden" van de vervoermaatschappij op u van toepassing zijn voor die reis. Wanneer we dit vervoer voor u regelen, baseren we op de algemene voorwaarden die vervat zitten in deze internationale conventies en in de "Vervoervoorwaarden". U erkent dat al deze algemene voorwaarden deel uitmaken van uw contract met ons alsook uw contract met de vervoermaatschappij.

ALGEMENE VOORWAARDEN



13. Ons contacteren

Wanneer u gevraagd hebt dat wij contact met u opnemen, zullen wij met u communiceren via het e-mailadres dat u hebt opgegeven. Bijvoorbeeld, wanneer we u een e-bevestiging, e-ticket, e-annulatie, enz. willen sturen, zullen we ervan uitgaan dat uw e-mailadres correct is en dat u de risico's begrijpt die gepaard gaan met het gebruik van deze vorm van communicatie. Gelieve te noteren dat u mogelijk nog steeds met ons contact dient op te nemen via ons call center of schriftelijk, zoals die vereist wordt door onze algemene voorwaarden.

14. Wetgeving en bevoegde rechtbanken

Deze Algemene Boekingsvoorwaarden zijn onderworpen aan de van kracht zijnde nationale geldende wetgeving van het land waar de excursie doorgaat. Indien een geschil door de partijen aanhangig wordt gemaakt bij een rechtbank, dan onderwerpen zich hierbij aan en stemmen zij hierbij in met de rechtbanken van de woonplaats van de gebruikers en verzaken zij uitdrukkelijk aan enige andere rechtspraak.

15. Privacybeleid

In overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU 2016/676) en de andere geldende wetgeving betreffende gegevensbescherming, informeren we u dat TUI optreedt als de beheerder van uw persoonlijke gegevens. Het bedrijf TUI is het bedrijf waar u op de bestemming de excursie van gekocht hebt en dat deel uitmaakt van de TUI Group.

Behoudens uitdrukkelijk anders vermeld, bent u verplicht om ons uw persoonlijke gegevens te overhandigen om de boeking van de overeengekomen diensten (bv. vakantiepakketten of diensten op de bestemming zoals excursies of aanvullende diensten) uit te voeren en onze overeenkomst te beheren. Als u ons uw persoonlijke gegevens niet meedeelt, kunnen we u de overeengekomen diensten misschien niet aanbieden. Daarnaast verwerken we uw persoonlijke gegevens om u op de hoogte te houden van aangeboden producten of diensten

ALGEMENE VOORWAARDEN



die voor u mogelijk interessant kunnen zijn. We vragen enkel uw noodzakelijke persoonlijke gegevens en verwerken ze uitsluitend voor de doeleinden die in deze verklaring beschreven worden.

Uw persoonlijke gegevens worden bewaard zolang het nodig is om onze overeenkomst te beheren. Ze worden verwijderd indien ze niet langer noodzakelijk zijn voor de eerder vermelde doeleinden.

Uw persoonlijke gegevens worden verwerkt op basis van onze overeenkomst die het resultaat is van de aankoop van vakantiepakketten of diensten op de bestemming. Uw persoonlijke gegevens worden doorgegeven aan de medewerkers en leveranciers op de bestemming om u de overeengekomen diensten te kunnen aanbieden. We kunnen daarnaast ook de strikt noodzakelijke persoonlijke gegevens met andere bedrijven uit de TUI Group delen om u de gevraagde producten en diensten aan te bieden. Dit bericht valt onder de overeenkomst die we met u hebben.

De medewerkers en leveranciers op de bestemming kunnen zich in een land bevinden dat geen gegronde bescherming van uw persoonlijke gegevens biedt. In dat geval treffen we de gepaste veiligheidsmaatregelen om het respect voor de privacy, fundamentele rechten en vrijheden van de individuen te garanderen en om de toepassing van hun gegevensbeschermingsrechten te vrijwaren. Desgelijks informeren we u dat u het recht hebt op raadpleging, rechtzetting, verwijdering, beperking op de verwerking, verzet tegen de verwerking en overdraagbaarheid van uw persoonlijke gegevens door ons een schriftelijke aanvraag te sturen via e-mail (gdprdx@tui.com). Gelieve er rekening mee te houden dat u een kopie van uw identiteitskaart of een gelijkaardig persoonlijk identificatiedocument moet toevoegen.

We streven ernaar om uw klachten op te lossen maar als u niet tevreden bent met ons antwoord kunt u een klacht indienen bij de lokale gegevensbeschermingsautoriteit. Voor meer informatie over de verwerking van uw persoonlijke gegevens kunt u terecht in ons privacybeleid (zie onderstaande link).

[PRIVACYBELEID](#)