

# GOTUI

## VILKÅR OG BETINGELSER



### VORES AFTALE MED DIG

Før du booker en udflugt, aktivitet, attraktion eller billet ("udflugt") via en TUI-repræsentant på feriestedet, er det vigtigt for os, at du forstår, hvad du booker, før du forpligter dig. Vi har angivet alt, hvad du skal vide nedenfor, så der ikke opstår nogen ubehagelige overraskelser.

Vores aftale med dig angiver, hvad du er juridisk berettiget til at forvente fra os, når du køber en af vores udflugter og gælder ikke for eventuel forretning mellem os, andet end den udflugt, der købes på destinationen og sælges af den enhed, der vises i vores brochurer. Læs venligst disse vilkår og betingelser omhyggeligt, før du booker, for at se, hvordan de påvirker din specifikke udflugt, som vi arrangerer.

Vores aftale er underlagt national gældende lovgivning i det land, hvor udflugten har fundet sted. Hvis en tvist indgives til en domstol af parterne, underkaster de sig hermed og giver samtykke til, og giver udtrykkeligt afkald på enhver anden jurisdiktion, af domstolene i den pågældende brugers bopælsland.

Vi har udvist al rimelig omhu for at sikre, at de udflugter, der annonceres af os, leveres af effektive og velrenommerede virksomheder. Disse virksomheder følger lokale standarder og krav.

Hvis du af en eller anden grund har brug for at kontakte os, bedes du e-maile ([info@tui.dk](mailto:info@tui.dk)) eller ringe til os på +45 70776841. Vi har åbent fra kl. 08.00 til 20.00 hver dag

Du får mulighed for at købe udflugter, aktiviteter, attraktioner og billettjenester (herefter benævnt "udflugter"), forudsat at du accepterer disse bookingvilkår og -betingelser og, i overensstemmelse med priserne, satserne og betingelserne for annullering, der vises på tidspunktet for booking.

# GOTUI

## VILKÅR OG BETINGELSER



### FØR DU BOOKER

Vi gør vores bedste for at fortælle dig så meget som muligt om vores udflugter før din ferie. Tag dig tid til at læse udflugtsoplysningerne i brochurerne, så du booker en udflugt, der er egnet til dig.

Desværre sælger vi så mange fantastiske udflugter, at vi ikke altid kan holde styr på ændringer ifm. afviklingen af disse. Hvis du finder noget, der ikke er fuldstændig nøjagtigt i vores oplysninger, bedes du fortælle os det så hurtigt som muligt.

Det er vigtigt, at du (og din gruppe):

- i) Sikrer, at de bookingoplysninger, som du tilvejebringer for os, er nøjagtige,
- ii) opdaterer os om eventuelle efterfølgende ændringer, som du skal foretage til din booking,
- iii) kontrollerer, at du har passende og gyldig forsikring til dig og dine medrejsende, som omfatter dækning af de(n) udflugt(er), der er booket, og at du informerer om eventuelle væsentlige fakta, herunder kendte sygdomme til dine forsikringsselskaber,
- iv) overholder alle vilkår og betingelser, eller begrænsninger, som udflugtsudbyderen kan pålægge, uanset om baseret på alder, helbred, vægt og/eller højde, fitnessniveau, eller på anden måde,
- v) læser udflugtsoplysningerne omhyggeligt for nærmere oplysninger om eventuel nødvendig tidligere erfaring, krav og/eller færdighedsniveauer,
- vi) forstår, at nogle udflugter indebærer risici, og det er dit ansvar at sikre, at udflugten er egnet til dig og/eller dine medrejsende,
- vii) sikrer, at enhver person, som er under 18 år på tidspunktet for udflugten, ledsages af en voksen.

Størrelser på udflugtsgrupper kan variere fra 1 til 99 deltagere.

Personer med nedsat mobilitet

Hvis den udflugt, du vælger, ikke udtrykkeligt indikerer, at den er egnet til personer med nedsat mobilitet, er den ikke egnet.



# GOTUI

## VILKÅR OG BETINGELSER



### PRISER

Alle priser er nøjagtige på den dato, de offentliggøres i brochurerne, men vi forbeholder os ret til at ændre enhver af de pågældende priser fra tid til anden. Da vi tilbyder nogle forbløffende lave priser, kan en pris, som vi har tilbudt dig, stige eller falde, hvis du vender tilbage og booker senere. Sørg for, at du booker den udflugt, du ønsker, når du ser den, så vi kan garantere, at du betaler den pris, du har set.

Prisen for udflugten, som du betaler til os, omfatter:

- Alle tjenester angivet i e-mailen med booking-bekræftelsen,
- Tilsvarende lokal moms.

Prisen omfatter ikke eventuel tjeneste, der ikke er angivet i e-mailen med booking-bekræftelsen.

### Betalingsmetoder, som vi accepterer:

Vi accepterer Mastercard., Visa, Amex og kontanter.

Hvis betaling foretages med kredit-/debetkort, vil det fulde angivne beløb blive fratrukket dit kredit- eller debetkort. Betalingstransaktioner på vores websted krypteres af et sikkert betalingssystem, der er godkendt af nogle af verdens førende banker, og vores websted er verificeret af Thawte. Dette teknisk sikre miljø sikrer, at kreditkortoplysninger ikke kan opfanges og ikke afsløres til andre end finansielle institutioner, der skal bruge dem til at behandle betalingsinstrukser fra kunden.

Hvis du har brug for en faktura, vil den blive sendt til dig elektronisk som PDF-fil via e-mail. Hvis du ikke ønsker at modtage en elektronisk faktura, kan du kontakte kundeserviceteamet.

Hvis vi har rimelig grund til at tro, at din booking er svigagtig, forbeholder vi os ret til at annullere den automatisk og sende en e-mailmeddelelse til den e-mailadresse, som du oplyste på tidspunktet for booking.

# GOTUI

## VILKÅR OG BETINGELSER



### **FØR DU TAGER PÅ FERIE**

Sørg for at læse din e-mail med booking-bekræftelsen for din udflugt grundigt, for at bekræfte, at hvad du har booket, er egnet til dig, og tag den med dig, når du tager på ferie. Hvis du ikke følger de instrukser, som vi giver dig, vil vi muligvis ikke kunne refundere dig eventuelle yderligere omkostninger, som du bliver opkrævet som følge deraf.

### **ÆNDRINGER OG ANNULLERINGER**

#### **Hvis du ændrer eller annullerer din booking**

Du kan foretage en ændring af antallet af personer, der er booket på udflugten, eller datoen for udflugten, ved at kontakte vores kundeserviceteam.

Ændringer og/eller annulleringer er ikke tilladt på de bookinger, der er annonceret som værende "ikke-refunderbare" på tidspunktet for booking.

Når du ændrer dine udflugtsoplysninger, vil prisen på din udflugt være baseret på den pris, der gælder på den dag, du foretager ændringen. Disse priser er muligvis ikke de samme, som da du første gang foretog din booking.

Hvis du ønsker at annullere din booking eller en del af den, kan du gøre det ved at kontakte vores kundeserviceteam. Der gives kun refusion ved annullering mindst 24 timer før den offentliggjorte afhentningstid. Hvis du ikke møder op til udflugten, vil der ikke blive ydet nogen refusion.

Når din booking er blevet annulleret, vil du modtage en bekræftelse på annulleringen via e-mail. Hvis det ikke sker, bedes du kontakte os.

#### **Hvis vi annullerer eller ændrer din booking**



# GOTUI

## VILKÅR OG BETINGELSER



Vi bestræber os på at levere din udflugt som booket. Vi kan dog være nødt til at annullere din udflugt, hvis der f.eks. ikke er nok personer, der er booket på den. Vi forbeholder os ret til at annullere din udflugt under alle omstændigheder, men hvis vi annullerer din udflugt, kan du enten modtage en refusion eller acceptere en erstatningsudflugt fra os, og vi vil altid refundere prisforskellen, hvis erstatningsudflugten har en lavere pris. Hvis du vælger en erstatningsudflugt, vil vilkårene og betingelserne for din udflugtsbooking ikke ændre sig.

Nogle gange kan vi være nødt til at foretage væsentlige ændringer i din udflugtsbooking, efter at du har foretaget den. Hvis det sker, vil vi underrette dig, så snart vi er i stand til det. Hvis de nye arrangementer ikke er egnede, kan du annullere udflugten, og vi vil tilbyde dig fuld refusion. Tidspunkter for udflugter, som vi har vist, kan ændre sig. Din bekræftelsesmail viser de seneste planlagte tidspunkter. Dine faktiske tidspunkter vises på din billet (herunder eventuel e-billet-rejseplan), som du bør kontrollere omhyggeligt, så snart du modtager den.

### **FORCE MAJEURE**

I meget sjældne tilfælde kan vi blive tvunget til at ændre eller annullere din udflugtsbooking på grund af uforudsete større hændelser kendt som force majeure. Det betyder enhver større hændelse, som vi eller udbyderen af den/de pågældende udflugt(er) ikke kunne, selv med al behørig omhu, forudse eller undgå, og som var uden for vores rimelige kontrol. Sådanne hændelser kan omfatte politiske tvister, krigshandlinger, trussel om krig, uroligheder, civile forstyrrelser, terroraktivitet (faktisk eller truet) og dets konsekvenser, grænselukninger, strejke og/eller faglige aktioner (faktiske eller truet), tekniske problemer med maskineri, transport eller udstyr, regeringsindgreb, natur- og atomkatastrofer, brand, epidemier, sundhedsrisici og pandemier, lukkede eller overfyldte lufthavne, eller eksplosion eller ekstreme vejrforhold (herunder orkaner) og eventuelle

# GOTUI

## VILKÅR OG BETINGELSER



andre lignende hændelser.

Ændringer eller opsigelse af din kontrakt på grund af force majeure er ekstremt usandsynligt. Hvis sådanne væsentlige hændelser imidlertid forekommer, vil vi refundere din udflugt fuldt ud.

Vi vil selvfølgelig gøre vores bedste for at tilbyde dig støtte som vores værdsatte kunde, hvis vi er i stand til det under disse omstændigheder.

### DIN UDFLUGT

Medbring e-mailen med din booking-bekræftelse og det kredit- eller debetkort, som du foretog bookingen med, på udflugten.

Bekræftelsesmailen vil give dig instrukser til, hvor du skal møde op på dagen, og hvad du kan forvente.

Det er vigtigt, at dig og dine rejseledsagere overholder eventuelle instrukser, vejledning eller oplysninger, der tilvejebringes for dig af udflugtsudbyderen, især med hensyn til dig og din gruppes sundhed og sikkerhed.

Hvis du oplever eventuelle problemer på dagen, bedes du informere udflugt udbyderen herom, så de kan hjælpe dig. Hvis du ikke informerer dem herom, kan vi muligvis ikke hjælpe dig senere hen.

Hvis du har en klage over din udflugt, skal du omgående underrette udflugtsudbyderen. Hvis de ikke er i stand til at løse problemet med det samme, og et medlem af vores personale ikke er til rådighed, skal du kontakte vores feriested-team med det samme via telefon/fax/e-mail, og vi vil bestræbe os på at hjælpe.

Hvis du stadig ikke er tilfreds, når du kommer hjem, skal du skrive til vores kundeserviceteam ([support@gotui.com](mailto:support@gotui.com)) inden for 28 dage fra udflugten, så din klage kan undersøges på behørig vis. Skriv bekræftelsesnummeret for din udflugt i dit brev/din e-mail, og oplys dine telefonnumre, hvor du kan kontaktes om dagen og om aftenen. Hvis du ikke giver os mulighed for at løse et eventuelt problem lokalt ved at indberette det til udflugtsudbyderen, eller ringer til og informerer os på feriestedet, vil vi muligvis ikke kunne behandle din klage.



# GOTUI

## VILKÅR OG BETINGELSER



Vi forbeholder os ret til at nægte at acceptere dig som kunde eller fortsætte med at have dig som kunde, hvis vi eller en anden bemyndiget person mener, at din adfærd er forstyrrende, forårsager unødvendig ulejlighed, er truende eller krænkende, du beskadiger ejendom, du chikanerer, irriterer, forstyrrer eller udsætter enhver anden person på udflugten eller vores personale eller agenter for eventuel risiko eller fare, på telefonen, skriftligt eller personligt.

Med henblik på dette afsnit omfatter henvisninger til "dig" eller "din" enhver anden person i din gruppe.

### **Betingelserne for din billet**

Når du rejser med fly eller skib, kan din rejse være underlagt visse internationale konventioner. Du accepterer, at transportvirksomhedens egne "befordringsbetingelser" vil gælde for dig på den pågældende rejse. Når vi arrangerer denne transport for dig, påberåber vi os de vilkår og betingelser, der er indeholdt i disse internationale konventioner og de pågældende "befordringsbetingelser". Du anerkender, at alle disse vilkår og betingelser udgør en del af din kontrakt med os såvel som med transportvirksomheden. Vi kan tilvejebringe fuldstændige kopier af konventionerne for dig, hvis du beder os om det.

### **PRIVATLIV**

Vi ved, hvor vigtigt dit privatliv er online, så vi tager det alvorligt. Under booking-processen vil vi anmode om personoplysninger fra dig, såsom dit og din gruppes navne og kreditkortoplysninger. Alle de indsamlede oplysninger vil blive behandlet i overensstemmelse med vores databeskyttelsespolitik, og ved booking af udflugt hos os giver du dit samtykke til, at vi behandler personoplysninger om dig og andre medlemmer af din gruppe. Du kan finde vores privatlivspolitik her <https://dsp.tui-dx.com/digital-service-point/brochures/policyDK.pdf>

# GOTUI

## VILKÅR OG BETINGELSER



### TUI-VÆRDIGARANTI

Alle TUI-udflugter er dækket af vores bedste værdigaranti. Det betyder, at du kan være sikker på, at du ikke vil finde den samme fantastiske udflugt til en lavere pris noget andet sted. Hvis du gør det, refunderer vi forskellen med forbehold for de betingelser, der er beskrevet nedenfor:

Betingelser for værdigaranti: Denne garanti gælder for TUI-udflugter. For at gøre krav på din refusion af prisforskellen skal du fremvise dokumenteret bevis for den billigere udflugt mere end 24 timer før starttidspunktet for udflugten\*. Dokumenteret bevis kan være eventuelt udgivet materiale, hvor alle betingelserne for udflugten kan bekræftes (f.eks. en aktuel trykt brochure eller et skærbillede af et websted, herunder gyldig webadresse). Udflugten skal være identisk med den, der tilbydes på gotui.com, og skal ikke være en del af en pakke, med hensyn til: valuta, rejseplan, indhold, stop, længde af udflugt, buskvalitet, sprog og antal talte sprog og ydede tjenester. Udflugter skal drives i løbet af den samme kalenderuge (man - søn). Værdigarantien gælder ikke for ulicenserede/ulovlige forhandlere og omfatter ikke særlige tilbud.

Følgende tjenester betragtes ikke som udflugter med henblik på værdigarantien og er derfor udelukket fra værdigarantien: Tillægstjenester i forbindelse med flyrejser, flybilletter, VIP-lufthavnstjenester, VIP-lounges, transfere, merchandise, børnepasning, lejebiler, køretøjsudlejninger, servicegebyrer, golf-tillægstjenester, tillægstjenester i forbindelse med bryllupper, hotelopgraderinger, underholdningsspil og/eller depositum for begivenhedsbilletter.

\*for gæster, som booker mere end 2 uger før udflugtens starttidspunkt, skal eventuelt krav indsendes inden for en uge fra tidspunktet for booking.

### SÅDAN KONTAKTES DU

Hvis du har anmodet om eventuel korrespondance med os, vil vi kommunikere med dig ved hjælp af den e-mailadresse, som du har oplyst. For eksempel, for at tilvejebringe din e-bekræftelse, e-billet, e-annullering, osv. Vi vil antage, at din e-mailadresse er korrekt, og at du forstår de risici, der er forbundet med at bruge denne form for kommunikation. Bemærk venligst, at du muligvis stadig skal kontakte os via vores kundeserviceteam eller skriftligt, som påkrævet i vores vilkår og betingelser.