

GOTUI

ALGEMENE VOORWAARDEN



ONZE OVEREENKOMST MET U

Voordat u een excursie, activiteit, attractie of ticket ("Excursie") boekt via een TUI Rep in het resort, is het voor ons belangrijk dat u begrijpt wat u boekt voordat u zich verbindt. Hieronder vindt u alles wat u moet weten, zodat u niet voor verrassingen komt te staan.

In onze overeenkomst met u wordt uiteengezet wat u wettelijk van ons mag verwachten wanneer u een excursie van ons koopt en ze is niet van toepassing op enige andere zakelijke activiteiten tussen ons dan de excursie die op de bestemming is gekocht en verkocht door de entiteit die in onze folders staat vermeld. Lees deze algemene voorwaarden zorgvuldig door voordat u boekt, om te zien wat de gevolgen zijn voor uw specifieke excursie die wij voor u hebben geregeld.

Onze overeenkomst wordt beheerst door de nationale wetgeving van het land waar de excursie heeft plaatsgevonden. Als de partijen een conflict voor de rechter brengen, dan onderwerpen zij zich en aanvaarden zij de Rechtbanken van de woonplaats van de gebruiker, en doen daarbij uitdrukkelijk afstand van elke andere jurisdictie.

Wij hebben alle redelijke maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de door ons geadverteerde Excursies worden aangeboden door efficiënte en gerenommeerde bedrijven. Deze bedrijven volgen de lokale normen en vereisten.

Als u ons om welke reden dan ook wilt bereiken, stuur ons een e-mail (help@gotui.com) of bel ons op +31 204990316 (Holland) en +32 78149258 (Belgie). We zijn elke dag geopend van 08:00 tot 20:00 uur.

U krijgt de mogelijkheid om excursies, activiteiten, attracties en ticketdiensten (hierna "excursies") te verkrijgen, onder voorbehoud van aanvaarding van deze Boekingsvoorwaarden, in overeenstemming met de

GOTUI

ALGEMENE VOORWAARDEN



prijzen, tarieven en annuleringsvoorwaarden die op het moment van de boeking worden weergegeven.

VOORDAT U BOEKT

Wij doen ons best om u zo snel mogelijk zoveel mogelijk te vertellen over onze Excursies voor uw vakantie begint. Neem de tijd om de Excursie-informatie in de brochures te lezen, zodat u een Excursie kunt boeken die voor u geschikt is.

Helaas verkopen we zoveel geweldige Excursies dat we niet altijd alle veranderingen over hun verloop kunnen bijhouden. Als u iets vindt dat niet helemaal accuraat is in onze informatie, laat het ons dan zo snel mogelijk weten.

Het is belangrijk dat u (en uw gezelschap):

- i) ervoor zorgen dat de boekingsgegevens die u ons verstrekt juist zijn;
- ii) ons op de hoogte stellen van eventuele latere wijzigingen die u in uw boeking moet aanbrengen;
- iii) controleren of u over een passende en geldige verzekering voor u en uw gezelschap beschikt die de geboekte Excursie(s) dekt en of u alle belangrijke feiten, waaronder bekende medische omstandigheden, aan uw verzekeraars bekendmaakt;
- iv) eventuele gezondheidsproblemen melden die u of een lid van uw gezelschap kunnen beletten deel te nemen aan de Excursie of die een potentieel risico voor uzelf of anderen kunnen veroorzaken;
- v) zich houden aan alle voorwaarden en condities, of beperkingen, die de Excursie-aanbieder kan opleggen, hetzij op basis van leeftijd, gezondheid, gewicht en/of lengte, niveau van fitness, of anderszins;
- vi) de Excursie-informatie zorgvuldig doorlezen voor details over eventuele eerdere noodzakelijke ervaring, vereisten en/of vaardigheidsniveaus;
- vii) begrijpen dat sommige Excursies een element van risico met zich meebrengen en het uw verantwoordelijkheid is om ervoor te zorgen

GOTUI

ALGEMENE VOORWAARDEN



dat de Excursie geschikt is voor u en/of uw partij; viii) ervoor zorgen dat iedereen die jonger is dan 18 jaar op het moment van de Excursie door een volwassene wordt begeleid.

De grootte van de excursiegroepen kan variëren van 1 tot 99 deelnemers. Personen met Beperkte Mobiliteit

Als de Excursie die u kiest niet uitdrukkelijk aangeeft dat het geschikt is voor mensen met beperkte mobiliteit, dan is deze niet geschikt.

PRIJZEN

Alle prijzen zijn accuraat op de datum dat ze in de brochures worden gepubliceerd, maar wij behouden ons het recht voor om deze prijzen van tijd tot tijd te wijzigen. Aangezien wij een aantal verbazingwekkend lage tarieven bieden, kan een prijs die wij u hebben aangeboden stijgen of dalen als u later terugkomt om te boeken. Zorg ervoor dat u de Excursie die u wilt boekt wanneer u deze ziet, zodat wij u kunnen garanderen dat u de prijs betaalt die u hebt gezien.

De prijs van de excursie die u aan ons betaalt is inclusief:

- Alle diensten vermeld op de bevestigingsmail van de boeking;
- Overeenkomstige lokale btw.

De prijs is exclusief diensten die niet zijn vermeld in de bevestigingsmail van de boeking.

Betaalwijzen die wij accepteren:

Wij accepteren Mastercard, Visa, Amex, Sofort, Ideal, Mr. Cash en Paypal.

Als de betaling wordt gedaan met een creditcard of debetkaart, wordt het volledige bedrag van uw creditcard of debetkaart afgetrokken.

Betalingstransacties op onze website worden gecodeerd door een beveiligd betalingssysteem dat door enkele van 's werelds grootste banken wordt

GOTUI

ALGEMENE VOORWAARDEN



onderschreven en onze site wordt geverifieerd door Thawte. Deze technisch veilige omgeving zorgt ervoor dat creditcardgegevens niet kunnen worden onderschept en niet worden onthuld aan iemand anders dan aan financiële instellingen die worden geacht de betalingsinstructies van de klant te verwerken.

Mocht u een factuur nodig hebben, dan zal deze elektronisch naar u worden verzonden door middel van een PDF-bestand per e-mail. Mocht u geen elektronische factuur willen ontvangen, dan kunt u contact opnemen met het Customer Service Centre.

Indien wij redelijke gronden hebben om te vermoeden dat uw boeking frauduleus is, behouden wij ons het recht voor om deze automatisch te annuleren en een kennisgeving te sturen naar het e-mailadres dat u op het moment van de boeking heeft opgegeven.

VOORDAT U OP VAKANTIE GAAT

Zorg ervoor dat u de bevestigingsmail van uw Excursieboeking goed doorleest, om te bevestigen dat wat u geboekt heeft geschikt is voor u en neem ze mee op vakantie. Als u de instructies die wij u geven niet opvolgt, kunnen wij u mogelijk geen extra kosten vergoeden die u als gevolg hiervan in rekening worden gebracht.

WIJZIGINGEN EN ANNULERINGEN

Als U Uw Boeking Annuleert of Wijzigt

U kunt het aantal geboekte personen voor de Excursie of de datum van de Excursie wijzigen door contact op te nemen met ons Customer Service team.

Wijzigingen en/of annuleringen zijn niet toegestaan op boekingen die op het

GOTUI

ALGEMENE VOORWAARDEN



moment van de boeking worden geadverteerd als "niet terugvorderbaar".

Wanneer u uw excursiegegevens wijzigt, wordt de prijs van uw excursie gebaseerd op de prijs die geldt op de dag dat u de wijziging doorvoert. Deze prijzen zijn mogelijk niet dezelfde als op het moment van uw eerste boeking.

Als u uw boeking wilt annuleren, of een deel daarvan, kunt u dit doen door contact op te nemen met ons Customer Service team. Terugbetalingen worden alleen gedaan bij annuleringen die minstens 24 uur vóór de gepubliceerde afhaaltijd worden uitgevoerd.

Als u niet voor de excursie komt opdagen, zal er geen terugbetaling plaatsvinden.

Zodra uw boeking is geannuleerd, ontvangt u een bevestigingsmail van de annulering. Als dit niet gebeurt, neem dan contact met ons op.

Als We Uw Boeking Annuleren of Wijzingen

Wij streven ernaar om uw Excursie aan te bieden zoals ze geboekt is. Het is echter mogelijk dat we uw Excursie moeten annuleren als er bijvoorbeeld niet genoeg mensen voor de Excursie geboekt zijn. Wij behouden ons het recht voor om uw Excursie in alle omstandigheden te annuleren, maar als wij uw Excursie annuleren, kunt u ofwel een terugbetaling krijgen of een vervangende Excursie van ons accepteren en zullen wij altijd het verschil in prijs terugbetalen als de vervangende Excursie van een lagere prijs is. Indien u kiest voor een vervangende Excursie, zullen de voorwaarden van uw Excursieboeking niet veranderen.

Soms moeten we grote wijzigingen aanbrengen in uw Excursieboeking nadat u deze heeft gemaakt. Mocht dit gebeuren, dan zullen wij u hiervan zo snel mogelijk op de hoogte brengen. Als de nieuwe regelingen niet passend zijn, kunt u de Excursie annuleren en bieden wij u een volledige terugbetaling

GOTUI

ALGEMENE VOORWAARDEN



aan.

De door ons getoonde excursietijden kunnen veranderen. Uw bevestigingsmail zal de laatste geplande tijdstippen tonen. Uw werkelijke tijden worden getoond op uw ticket (inclusief een eventueel e-ticket reisschema), dat u zorgvuldig moet controleren zodra u het ontvangt.

OVERMACHT

Zeer zelden kunnen wij genoodzaakt zijn om uw Excursieboeking te wijzigen of te beëindigen als gevolg van onvoorziene belangrijke gebeurtenissen die bekend staan als overmacht. Dit betekent elke belangrijke gebeurtenis die wij of de aanbieder van de Excursie(s) in kwestie niet konden voorzien of vermijden, zelfs niet met de nodige zorg, en die buiten onze redelijke controle lagen. Dergelijke gebeurtenissen kunnen zijn: politieke geschillen, oorlogshandelingen, oorlogsdreiging, rellen, burgerlijke onlusten, terroristische activiteiten (daadwerkelijk of bedreigd) en de gevolgen daarvan, grenssluitingen, industriële acties en/of geschillen (daadwerkelijk of bedreigd), technische problemen met machines, vervoer of uitrusting, overheidsinterventie, natuur- en kernrampen, brand, epidemieën, gezondheidsrisico's en pandemieën, gesloten of overvolle luchthavens, of explosie of extreme weersomstandigheden (inclusief orkanen) en alle andere soortgelijke gebeurtenissen.

Wijzigingen of beëindiging van uw contract als gevolg van overmacht zijn uiterst onwaarschijnlijk. Als dergelijke belangrijke gebeurtenissen zich toch voordoen, zullen wij uw Excursie volledig terugbetalen.

We zullen natuurlijk ons best doen om u als onze gewaardeerde klant ondersteuning te bieden waar we dat kunnen in deze omstandigheden.

UW EXCURSIE

Gelieve uw bevestigingsmail van uw boeking en de creditcard of debetkaart waarmee u geboekt heeft mee op de Excursie nemen. De bevestigingsmail

GOTUI

ALGEMENE VOORWAARDEN



geeft u instructies over waar u elkaar op de dag kunt ontmoeten en wat u kunt verwachten.

Het is belangrijk dat u en uw gezelschap zich houden aan alle instructies, richtlijnen of informatie die de Excursie-aanbieder u geeft, vooral met betrekking tot uw gezondheid en veiligheid en die van uw partij.

Als u problemen heeft op de dag zelf, laat het de Excursie-aanbieder weten zodat zij u kunnen helpen. Als u dit niet laat weten, is het mogelijk dat wij u later niet kunnen helpen.

Als u een klacht heeft over uw excursie, moet u onmiddellijk de Excursie-aanbieder op de hoogte brengen. Als zij niet in staat zijn om het probleem onmiddellijk op te lossen en een van onze medewerkers niet beschikbaar is, dient u onmiddellijk contact op te nemen met ons resortteam per telefoon/fax/e-mail en wij zullen proberen u te helpen.

Als u nog steeds niet tevreden bent bij uw terugkeer naar huis, moet u binnen 28 dagen na de excursie een brief schrijven naar ons Customer Support team (help@gotui.com) om uw klacht goed te kunnen onderzoeken. Schrijf het bevestigingsnummer van uw excursie op uw brief/e-mail en vermeld uw telefoonnummers voor overdag en 's avonds. Als u ons niet de mogelijkheid geeft om een probleem lokaal op te lossen door het te melden bij de Excursie-aanbieder, of door ons te bellen en ons te informeren in het resort, dan kunnen wij uw klacht mogelijk niet positief behandelen.

Wij behouden ons het recht voor om u te weigeren als klant of met u zaken te blijven doen als wij, of een andere persoon met gezag, van mening zijn dat uw gedrag storend is, onnodig ongemak veroorzaakt, bedreigend of beledigend is, u schade toebrengt aan eigendommen, u een andere persoon van de excursie of onze medewerkers of agenten overstuur maakt, ergert, hindert, stoort of in enig risico of gevaar brengt, aan de telefoon, schriftelijk of persoonlijk.

GOTUI

ALGEMENE VOORWAARDEN



Voor de toepassing van deze rubriek wordt met “u” of “uw” ook eventuele andere personen in uw partij bedoeld.

De Voorwaarden Van Uw Ticket

Wanneer u door de lucht, over zee of over de rivier reist, kan uw reis onderworpen zijn aan bepaalde internationale verdragen. U gaat ermee akkoord dat de eigen “Vervoersvoorwaarden” van het transportbedrijf op u van toepassing zijn op die reis. Bij het regelen van dit vervoer voor u vertrouwen wij op de voorwaarden van deze internationale verdragen en de ‘Vervoersvoorwaarden’. U erkent dat al deze voorwaarden deel uitmaken van uw contract met ons en met het transportbedrijf. Wij kunnen u volledige kopieën van deze verdragen leveren, als u ons daarom vraagt.

PRIVACY

We weten hoe belangrijk uw privacy online is, dus nemen we dit thema ernstig. Tijdens het boekingsproces vragen wij u om persoonsgegevens, zoals de namen en creditcardgegevens van u en uw gezelschap. Alle verzamelde gegevens worden behandeld in overeenstemming met ons Privacybeleid en door het maken van de Excursieboeking bij ons, geeft u ons toestemming om persoonsgegevens over u en andere leden van uw gezelschap te verwerken.

TUI WAARDEGARANTIE

Alle TUI Excursies worden gedekt door onze beste Waardegarantie. Dit betekent dat u er zeker van kunt zijn dat u nergens anders dezelfde voordelige Excursie tegen een lagere prijs vindt. Als u dat wel doet, zullen wij u het verschil terugbetalen onder de hieronder beschreven voorwaarden:

Voorwaarden van de Waardegarantie: Deze garantie is van toepassing op TUI Excursies. Om uw restitutie van het prijsverschil te claimen, moet u meer dan 24 uur voor de aanvang van de excursie gedocumenteerd

GOTUI

ALGEMENE VOORWAARDEN



bewijs van de goedkopere excursie overleggen*. Gedocumenteerd bewijs kan elk gepubliceerd materiaal zijn waarin alle voorwaarden van de excursie kunnen worden gecontroleerd (bijv. een actuele gedrukte brochure of website screenshot inclusief geldige URL). De Excursie moet identiek zijn aan de door TUI aangeboden excursie en mag geen deel uitmaken van een pakket, in termen van: valuta, route, inhoud, haltes, duur van de excursie, kwaliteit van de bus, taal en aantal gesproken talen en gegeven diensten. De excursies moeten plaatsvinden tijdens dezelfde kalenderweek (ma - zo). De Waardegarantie is niet van toepassing op illegale handelaren zonder vergunning en sluit speciale aanbiedingen uit.

De volgende diensten worden niet beschouwd als excursies in het kader van de Waardegarantie en zijn daarom uitgesloten van de Waardegarantie: Vluchtextra's, vliegtickets, VIP-luchthavenservices, VIP-lounges, transfers, merchandise, kinderopvang extra's, huurauto's, voertuigverhuur, servicekosten, golfextra's, bruiloftsextra's, hotelupgrades, amusementsspelletjes en/of aanbatalingen van evenemententickets. Bovendien is de Waardegarantie niet van toepassing op tickets voor pretparken in Florida (VS).

*Voor gasten die meer dan 2 weken voor aanvang van de excursie boeken, moet elke klacht binnen een week na de boeking worden ingediend.

CONTACT OPNEMEN MET U

Als u om correspondentie met ons heeft verzocht, zullen wij met u communiceren via het door u opgegeven e-mailadres. Bijvoorbeeld om uw e-bevestiging, e-ticket, e-annulering, etc. te verstrekken. Wij gaan ervan uit dat uw e-mailadres juist is en dat u de risico's van het gebruik van deze vorm van communicatie begrijpt. Houd er rekening mee dat u mogelijk nog steeds contact met ons moet opnemen via ons call centre of schriftelijk, zoals vereist in onze algemene voorwaarden.