

GOTUI

VILKÅR OG BETINGELSER



VÅR AVTALE MED DEG

Før du bestiller en utflukt, aktivitet, attraksjon eller billett («utflukt») via nettstedet www.gotui.com, er det viktig for oss at du forstår hva du bestiller før du forplikter deg. Vi forklarer alt du trenger å vite nedenfor, så det er ingen overraskelse.

Vår Avtale med deg angir hva du har lovlig rett til å forvente fra oss når du kjøper en utflukt fra oss og gjelder ikke for noen form for handel mellom oss, bortsett fra utflukten som er kjøpt på reisemålet og solgt av enheten som vises i våre brosjyrer. Les disse vilkårene og betingelsene nøye før du bestiller, for å se hvordan de påvirker detaljene for din utflukt.

Vår avtale er underlagt nasjonal lovgivning i landet hvor utflukten har funnet sted. Skal en konflikt tas til domstolen av partene de herved sender inn og samtykker i, uttrykkelig overlater til noen annen jurisdiksjon, til domsmyndighetene for brukerens bosted.

Vi har tatt all rimelig aktsomhet for å sikre at utfluktene annonseres av oss, leveres av effektive og velansette virksomheter. Disse forretningene følger lokale standarder og krav.

Hvis du trenger å få tak i oss av en hvilken som helst grunn, e-post (info@tui.no) eller ring oss på +47 21937165. Vi er åpne fra kl. 09.00 til kl. 18.00 hver dag.

Du får muligheten til å benytte utflukter, aktiviteter, attraksjoner og billettjenester (heretter kalt «utflukter»), underlagt aksept av disse bestillingsvilkårene og i samsvar med prisene, ratene og vilkårene for kansellering som vises på bestillingstidspunktet.

GOTUI

VILKÅR OG BETINGELSER



FØR DU BESTILLER

Vi gjør vårt beste for å fortelle deg mest mulig om våre utflukter så snart som mulig før ferien din. Vennligst ta deg tid til å lese opplysningene om utflukten, slik at du bestiller en utflukt som passer for deg.

Dessverre selger vi så mange gode utflukter at vi ikke alltid kan holde oversikt over endringer i kjøreplanen. Hvis du finner noe som ikke er fullstendig nøyaktig i vår informasjon, vennligst fortell oss så snart som mulig.

Det er viktig at du (og din gruppe):

- i) sikrer at bestillingsdetaljene du gir oss er nøyaktige
- ii) oppdaterer oss om eventuelle etterfølgende endringer du må gjøre i bestillingen din
- iii) sjekker at du har passende og gyldig forsikring for deg og din gruppe som vil inkludere dekning for utflukten(e) bestilt og at du deklarerer vesentlige fakta inkludert kjente medisinske forhold til forsikringsselskapene dine
- iv) overholder vilkår og betingelser, eller begrensninger, at utfluktsleverandøren kan pålegge, enten basert på alder, helse, vekt og/eller høyde, treningsnivå, eller på annen måte
- v) leser informasjon om utflukten nøye for detaljer om nødvendig tidligere erfaring, krav og/eller ferdighetsnivåer
- vi) forstår at noen utflukter har et element av risiko, og det er ditt ansvar å sikre at utflukten passer for deg og/eller gruppen din
- vii) sørger for at enhver person som er under 18 år på tidspunktet for utflukten vil bli ledsaget av en voksen.

Utfluktsgruppestørrelser kan variere fra 1 til 99 deltakere.

Personer med redusert bevegelighet

Hvis utflukten du velger ikke uttrykkelig indikerer at den er egnet for personer med redusert bevegelighet, er den ikke egnet.

GOTUI

VILKÅR OG BETINGELSER



PRISER

Alle priser er nøyaktige på publiseringsdatoen i brosjyren, men vi forbeholder oss retten til å endre alle disse prisene fra tid til annen. Siden vi tilbyr utrolig lave priser, kan en pris vi har tilbudt deg gå opp eller ned hvis du kommer tilbake for å bestille senere. Sørg for at du bestiller utflukten du ønsker når du ser den, slik at vi kan garantere at du betaler prisen du har sett.

Prisen på utflukten du vil betale til oss inkluderer:

- Alle tjenester spesifisert på e-postbekreftelsen i bestillingen
- Tilsvarende lokal MVA.

Prisen inkluderer ikke tjenester som ikke er spesifisert i e-posten med bestillingsbekreftelse.

Betalingsformer som vi aksepterer:

Vi aksepterer Mastercard., Visa, Amex og kontanter.

Hvis betaling gjøres med kreditt-/debetkort,,det fulle beløpet vil trekkes fra kreditt- eller debetkort. Betalingstransaksjoner på nettstedet vårt krypteres av et sikkert betalingssystem som er godkjent av noen av verdens ledende banker og nettstedet er verifisert av Thawte. Dette tekniske sikre miljøet sikrer at kredittkortdetaljer ikke kan fanges opp og ikke avsløres til noen andre enn til finansinstitusjoner som kreves for å behandle betalingsinstruksjoner fra kunden.

Hvis du trenger en faktura, vil dette bli sendt deg elektronisk via e-post med PDF-fil. Hvis du ikke ønsker å motta en elektronisk faktura, kan du kontakte kundeserviceteamet.

Hvis vi har rimelige grunner til å mistenke at bestillingen din er falsk,

GOTUI

VILKÅR OG BETINGELSER



forbeholder vi oss retten til å kansellere den automatisk og sende en e-postmelding til e-postadressen du oppga på bestillingstidspunktet.

FØR DU DRAR PÅ FERIE

Sørg for at du leser e-postbekreftelsen for utflukten din grundig, for å bekrefte at det du har bestilt er passende for deg, og ta den med deg når du drar på ferie. Hvis du ikke følger instruksjonene vi gir deg, vil vi kanskje ikke kunne refundere deg eventuelle ekstra kostnader du belastes som et resultat.

ENDRINGER OG KANSELLERINGER

Hvis du endrer eller kansellerer bestillingen din

Du kan endre antall personer som er bestilt på utflukten, eller datoen for utflukten ved å kontakte vårt kundeserviceteam.

Endringer og/eller kanselleringer tillates ikke på bestillinger som er annonsert som «ikke-refunderbart» på bestillingstidspunktet.

Når du endrer detaljene for utflukten, vil prisen på utflukten være basert på prisen som gjelder den dagen du foretar endringen. Disse prisene er kanskje ikke de samme som når du først gjorde bestillingen din.

Hvis du ønsker å kansellere bestillingen, eller deler av det, kan du gjøre det ved å kontakte vårt kundeserviceteam. Refusjoner gis kun ved avbestillinger minst 24 timer før den publiserte hentetiden. Hvis du ikke viser til utflukten, gis det ingen refusjon.

Når bestillingen er kansellert, vil du motta en bekreftelse på kansellering via e-post. Hvis dette ikke skjer, kontakt oss.

GOTUI

VILKÅR OG BETINGELSER



Hvis vi kansellerer eller endrer bestillingen din

Vi tar sikte på å levere utflukten din som bestilt. Vi kan imidlertid måtte kansellere utflukten din hvis det for eksempel ikke er nok personer som er bestilt. Vi forbeholder oss retten til å kansellere utflukten under enhver omstendighet, men hvis vi kansellerer utflukten din, kan du enten få refusjon eller godta en alternativ utflukt fra oss, og vi vil alltid refundere prisforskjellen hvis alternativ utflukt er av en lavere pris. Hvis du velger en alternativ utflukt, vil vilkårene og betingelsene for utfluktbestillingen ikke endres.

Noen ganger må vi kanskje gjøre store endringer i utflukten din etter at du har gjort det. Hvis dette skjer, vil vi varsle deg så snart vi er i stand til det. Hvis de nye arrangementene ikke passer, kan du kansellere utflukten, og vi vil gi deg full refusjon.

Utfluktene som vises av oss kan endres. Din e-postbekreftelse vil vise de siste planlagte tidene. Dine faktiske tidspunkter vil vises på billetten din (inkludert alle reiseruter på e-billett), som du bør sjekke nøye så snart du mottar den.

FORCE MAJEURE

Svært sjelden kan vi bli tvunget til å endre eller avslutte din utfluktbestilling på grunn av uforutsette store hendelser kjent som force majeure. Dette betyr enhver stor hendelse som vi eller leverandøren av de(n) gjeldende utflukt(e) ikke kunne, selv med all aktsomhet, forutse eller unngå, og som var utenfor vår rimelige kontroll. Slike hendelser kan inkludere politiske tvister, krigshandlinger, krigstrusler, opprør, sivile forstyrrelser, terroristaktivitet (faktisk eller truet) og konsekvensene av denne, stenging av grenser, streik og/eller tvister (faktiske eller truet), tekniske problemer med maskineri, transport eller utstyr, offentlig intervensjon, natur- og atomkatastrofer, brann, epidemier, helsefarer og pandemier, stengte eller overfylte flyplasser, eller eksplosjon eller ekstremvær (inkludert orkaner) og

GOTUI

VILKÅR OG BETINGELSER



andre lignende hendelser.

Endringer eller opphør av kontrakten på grunn av force majeure er ekstremt usannsynlig. Hvis slike store hendelser skjer, skal vi imidlertid refundere utflukten i sin helhet.

Vi vil selvsagt gjøre vårt beste for å tilby deg støtte som vår verdsette kunde hvor vi kan under disse omstendighetene.

UTFLUKTEN DIN

Vennligst ta e-posten med bestillingsbekreftelsen din og kreditt- eller debetkortet du bestilte med, med deg på utflukten. Bekreftelses-e-posten gir deg instruksjoner om hvor du kan møtes på dagen og hva du kan forvente.

Det er viktig at du og din gruppe retter seg etter alle instruksjoner, veiledning eller informasjon som gis til deg av utfluktsleverandøren, spesielt med hensyn til deg og din egen helse og sikkerhet.

Hvis du har problemer på dagen, må du varsle utfluktsleverandøren slik at de kan hjelpe deg. Hvis du ikke opplyser dem om dette, kan det hende vi ikke kan hjelpe deg senere.

Hvis du har en klage om utflukten din, må du umiddelbart varsle utfluktsleverandøren. Hvis de ikke er i stand til å løse problemet umiddelbart, og et medlem av våre ansatte ikke er tilgjengelige, bør du kontakte vårt ferieteam med telefon/faks/e-post, så forsøker vi å hjelpe.

Hvis du fremdeles ikke er fornøyd med hjemreisen din, må du skrive til vårt kundeserviceteam (info@tui.no) innen 28 dager etter utflukten for å la klagen din bli undersøkt riktig. Skriv bekræftelsesnummeret på utflukten din i brevet/e-posten du sender, og inkluder dine telefonnumre for både dagtid og kveld. Hvis du ikke gir oss muligheten til å løse eventuelle problemer lokalt ved å rapportere det til utfluktsleverandøren, eller ringe og informere oss på feriestedet, vil vi kanskje ikke kunne håndtere klagen din positivt.

Vi forbeholder oss retten til å nekte å godta deg som kunde eller fortsette

GOTUI

VILKÅR OG BETINGELSER



å ta kontakt med deg hvis vi, eller en annen person som er i myndighet, mener at atferden din er forstyrrende, forårsaker unødvendige ulemper, er truende eller fornærmende, skader eiendom, du opprørt, anklage, forstyrrer, eller setter andre personer i utflukten, eller personalet eller agenter i noen risiko eller fare, på telefon, skriftlig eller personlig.

I forbindelse med denne paragrafen, inkluderer referanse til «du» eller «din» en annen person i din part.

Vilkårene for billetten din

Når du reiser med fly, båt eller elv, kan reisen være underlagt visse internasjonale konvensjoner. Du samtykker i at transportselskapets egne «transportvilkår» vil gjelde for deg på den reisen. Når vi arrangerer denne transporten for deg, baserer vi oss på vilkårene og betingelsene i disse internasjonale konvensjonene og disse «transportvilkårene». Du erkjenner at alle disse vilkårene og betingelsene utgjør en del av kontrakten din med oss samt med transportselskapet. Vi kan gi deg fullstendige kopier av konvensjonene, hvis du ber oss om det.

PERSONVERN

Vi vet hvor viktig personvernet ditt er på nettet, så vi tar det seriøst. I løpet av bestillingsprosessen vil vi be om personopplysninger fra deg, for eksempel navn og kredittkortopplysninger for deg og ditt selskap. Alle opplysninger som innhentes vil bli behandlet i samsvar med våre retningslinjer for personvern, og når du foretar utfluktbestillingen hos oss, samtykker du i at vi behandler personopplysninger om deg og andre medlemmer i ditt selskap.

TUI VERDIGARANTI

Alle TUI-utflukter dekkes av vår beste verdigaranti. Dette betyr at du kan være sikker på at du ikke finner den samme gode utfluktsverdien til en

GOTUI

VILKÅR OG BETINGELSER



lavere pris noe annet sted. Hvis du gjør det, vil vi refundere deg differansen i henhold til betingelsene beskrevet nedenfor:

Vilkår for verdigaranti: Denne garantien gjelder for TUI-utflukter. For å kreve refusjon av prisforskjellen må du gi dokumentert bevis på den billigere utflukten mer enn 24 timer før starttiden på utflukten*. Dokumentert bevis kan være ethvert publisert materiale der alle betingelser for utflukten kan verifiseres (f.eks. en gjeldende trykt brosjyre eller et skjermbilde av en nettside inkludert gyldig URL). Utflukten må være identisk med den som tilbys av TUI, og skal ikke være en del av en pakke, med tanke på: valuta, reiserute, innhold, stopp, lengde på utflukt, busskvalitet, språk og antall språk som snakkes og tjenester som tilbys. Utfluktene må være i samme kalenderuke (mandag–søndag). Verdigarantien gjelder ikke ulisensierte/ ulovlige forhandlere og ekskluderer spesielle tilbud.

Følgende tjenester anses ikke som utflukter med hensyn til verdigarantien og er derfor ekskludert fra verdigarantien: Flytilleggstjenester, flybilletter, VIP-flyplasstjenester, VIP-lounger, overføringer, varer, tilleggstjenester for barnepass, leiebiler, leie av kjøretøy, servicegebyrer, golftilbehør, bryllupstilbehør, hotelloppgraderinger, depositum på underholdnings-, spill- og/eller event-billetter. I tillegg gjelder ikke garantien for billetter til temaparker i Florida (USA).

*for gjester som bestiller mer enn to uker før starttidspunktet for reisen, skal alle krav sendes inn innen én uke fra bestillingstidspunktet.

KONTAKTE DEG

Hvis du har bedt om korrespondanse med oss, vil vi kommunisere med deg med e-postadressen du har oppgitt. For eksempel, for å sende deg e-bekreftelse, e-billett, e-kansellering osv. Vi antar at e-postadressen din er korrekt og at du forstår risikoene forbundet med bruk av denne typen kommunikasjon. Vær oppmerksom på at du kanskje fortsatt må kontakte oss via vårt kundeserviceteam eller skriftlig, som påkrevd i våre vilkår og betingelser.