

VÅRT AVTAL MED DIG

Innan du bokar en utflykt, aktivitet, attraktion eller biljett ("utflykt") via en TUI-representant på semesterorten är det viktigt för oss att du förstår vad du bokar. Nedan har vi sammanställt allt du behöver veta, för att inte råka ut för några otrevliga överraskningar.

Vårt avtal med dig anger vad du har laglig rätt att förvänta dig av oss när du köper en utflykt från oss och gäller inte för någon annan form av mellanhavanden förutom den utflykt som köpts på destinationen och som säljs av enheten som visas i våra broschyrer. Läs dessa villkor noggrant innan du bokar för att se hur de påverkar din specifika utflykt arrangerad av oss.

Vårt avtal regleras av tillämplig nationell lagstiftning i det land där utflykten har ägt rum. Om en tvist tas till domstol av parterna, underkastar de sig och samtycker till att följa jurisdiktionen på användarens bostadsort, och avstår uttryckligen från alla andra jurisdiktioner.

Vi har vidtagit alla rimliga åtgärder för att se till att de utflykter som annonseras ut av oss tillhandahålls av effektiva och väl ansedda företag. Dessa företag följer lokala standarder och krav.

Om du vill kontakta oss kan du göra det genom att mejla till info@tui.se eller ringa +46 858565514. Vi har öppet 09.00–18.00 varje dag.

Du kan erhålla utflykts-, aktivitets-, sevärdhets- och biljettjänster (hädan efter kallade för "utflykter") genom att godkänna dessa bokningsvillkor, och i enlighet med priserna, tarifferna och avbokningsvillkoren som visas vid bokningstillfället.

INNAN DU BOKAR

Vi gör vårt bästa för att berätta så mycket som möjligt om våra utflykter, så tidigt som möjligt före din semester. Ta dig tid att läsa igenom

utflyktsinformationen som finns i broschyrerna, så att du bokar en utflykt som passar dig.

Vi säljer så många fantastiska utflykter att vi tyvärr inte alltid kan hålla koll på förändringar i hur de genomförs. Om du hittar något som inte stämmer helt i vår information, tala gärna om det för oss så fort som möjligt.

Det är viktigt att du (och ditt sällskap):

- i) säkerställer att de bokningsuppgifter som du (ni) lämnar ut till oss är korrekta;
- ii) uppdaterar oss om eventuella ändringar som du (ni) behöver göra i din (er) bokning;
- iii) kontrollerar att du (ni) har lämplig och giltig försäkring som inkluderar täckning för de utflykter som bokats och att du informerar dina försäkringsgivare om alla väsentliga fakta, inklusive kända medicinska tillstånd;
- iv) följer alla villkor och restriktioner, som utflyktsleverantören anger, oavsett om de är baserade på ålder, hälsa, vikt och/eller längd, konditionsnivå eller annat;
- v) läser utflyktsinformationen noggrant för att se detaljer om eventuell nödvändig nivå av tidigare erfarenhet, krav och/eller förmåga;
- vi) förstår att vissa utflykter medför en risk och att det är ditt ansvar att säkerställa att utflykten är lämplig för dig och/eller ditt sällskap;
- vii) ser till att alla personer som är under 18 år vid tidpunkten för utflykten kommer att åtföljas av en vuxen.

Utflyktsgruppernas storlekar kan variera från 1 till 99 deltagare.

Personer med nedsatt rörlighet

Om utflykten du väljer inte uttryckligen anger att den är lämplig för personer med nedsatt rörlighet, är den inte lämplig.

PRISER

Alla priser är korrekta det datum de publiceras i broschyrerna, men vi förbehåller oss rätten att, från tid till annan, ändra dessa priser. Eftersom

vi erbjuder fantastiskt låga priser kan ett pris som vi erbjud dig stiga eller sjunka om du återvänder för att boka vid ett senare tillfälle. Se till att du bokar den utflykt du vill ha när du ser den, så att vi kan garantera att du betalar det pris du har sett.

Priset för utflykten som du betalar till oss inkluderar:

- alla tjänster som anges i e-postmeddelandet med bokningsbekräftelsen;
- motsvarande lokal moms.

Priset inkluderar inte någon tjänst som inte anges i e-postmeddelandet med bokningsbekräftelsen.

Betalningssätt som vi accepterar:

Vi accepterar Mastercard, Visa, Amex och kontanter.

Om betalning sker med kredit-/betalkort, kommer hela det offererade beloppet att dras från ditt kredit- eller betalkort. Betalningstransaktioner på vår webbplats krypteras av ett säkert betalningssystem som har godkänts av några av världens ledande banker och vår webbplats verifieras av Thawte. Den här tekniskt säkra miljön säkerställer att kreditkortsuppgifter inte kan avlyssnas och de avslöjas inte för någon annan än de finansiella institut som krävs för att behandla kundens betalningsinstruktioner.

Om du behöver en faktura kommer den att skickas elektroniskt i form av en PDF-fil som bifogas i ett e-postmeddelande. Om du inte vill få en elektronisk faktura kan du kontakta vårt kundserviceteam.

Om vi har rimliga skäl att misstänka att din bokning är falsk, förbehåller vi oss rätten att automatiskt avboka den och skicka ett meddelande via e-post till den e-postadress du angav vid bokningstillfället.

INNAN DU ÅKER PÅ SEMESTER

Se till att du noggrant läser igenom din bokningsbekräftelse som du får via

e-post för att bekräfta att din bokning passar dig och kom ihåg att ta med dig den när du åker på semestern. Om du inte följer instruktionerna vi ger dig kan det hända att vi inte kan återbetala dig eventuella extrakostnader du debiteras.

ÄNDRINGAR OCH AVBOKNINGAR

Om du ändrar eller avbokar din bokning

Du kan ändra antalet personer som bokats på utflykten eller datumet för utflykten genom att kontakta vårt kundserviceteam.

Ändringar och/eller avbokningar tillåts inte för de bokningar som annonseras som "ej återbetalningsbara" vid bokningstillfället.

Om du ändrar dina utflyktsdetaljer kommer priset på din utflykt att baseras på det pris som gäller den dag du gör ändringen. Dessa priser kanske inte är desamma som när du först bokade.

Om du vill avboka din bokning eller en del av den kan du göra det genom att kontakta vårt kundserviceteam. Återbetalningar medges endast för avbokningar som görs minst 24 timmar före den publicerade upphämtningstiden. Om du inte kommer till utflykten, kommer du inte att få någon återbetalning.

När bokningen har avbokats får du en avbokningsbekräftelse via e-post. Kontakta oss om du inte får den.

Om vi avbokar eller ändrar din bokning

Vi strävar efter att tillhandahålla din bokade utflykt. Vi kan dock behöva avboka din utflykt om det till exempel inte finns tillräckligt med personer som har bokat den. Vi förbehåller oss rätten att avboka din utflykt under

alla omständigheter men om vi avbokar din utflykt får du antingen en återbetalning eller en ersättningsutflykt av oss och vi kommer alltid att återbetala skillnaden i priset om ersättningsutflykten är till ett lägre pris. Om du väljer en ersättningsutflykt kommer villkoren för din utflyktsbokning inte att ändras.

Ibland kan vi behöva göra stora ändringar i din utflyktsbokning efter att du har gjort den. Om detta skulle inträffa meddelar vi dig så fort vi kan. Om de nya arrangemangen inte är passande kan du avboka utflykten och vi erbjuder dig då en fullständig återbetalning.

Utflyktstider som visas av oss kan komma att ändras. Ditt bekräftelsemeddelande visar de senaste planerade tiderna. Dina faktiska tider visas på din biljett (inklusive eventuell e-biljett). Du bör därmed kontrollera biljetten noggrant så fort du får den.

FORCE MAJEURE

Mycket sällan kan vi bli tvungna att ändra eller avboka din utflyktsbokning på grund av oförutsedda större händelser som kallas force majeure. Det innebär alla större händelse som vi eller utflyktsleverantören inte kan, oavsett försiktighetsåtgärder, förutse eller undvika, och som är bortom vår rimliga kontroll. Sådana händelser kan omfatta politiska tvister, krigshandlingar, krigshot, upplopp, civila störningar, terroristaktiviteter (faktiska eller hotade) och dess konsekvenser, gränsstängningar, branschaktioner och/eller tvister (faktiska eller hotade) tekniska problem med maskiner, transporter eller utrustning, ingripanden av myndigheter, naturkatastrofer och kärnkraftsolyckor, bränder, epidemier, hälsorisker och pandemier, stängda eller överbelastade flygplatser eller explosioner eller extremt väder (inklusive orkaner) och andra liknande händelser.

Ändringar eller uppsägning av ditt kontrakt på grund av force majeure är extremt osannolikt. Om något sådant ändå händer kommer vi att återbetala

allt du betalat för din utflykt.

Vi sätter stort värde på dig som vår kund och om vi kan kommer vi naturligtvis att göra vårt bästa för att erbjuda dig stöd under dessa omständigheter.

DIN UTFLYKT

Ta med dig ditt bokningsbekräftelsemeddelande för utflykten samt kredit-/betalkortet du använde när du bokade den. Bekräftelsemeddelandet innehåller instruktioner om mötesplats för dagen och vad du kan förvänta dig.

Det är viktigt att du och ditt sällskap följer alla instruktioner, all vägledning eller information som du får av utflyktsleverantören, särskilt om din och ditt sällskaps hälsa och säkerhet.

Om du får några problem under dagen, informera utflyktsleverantören så att du kan få hjälp. Om du inte informerar leverantören om problemen kanske vi inte kan hjälpa dig senare.

Om du har ett klagomål på din utflykt måste du omedelbart meddela utflyktsleverantören. Om leverantören inte kan lösa problemet omedelbart och ingen av vår personal är tillgänglig bör du genast kontakta vårt team på semesterorten per telefon/fax/e-post så kommer vi att försöka hjälpa till.

Om du fortfarande inte är nöjd när du kommit hem, måste du skriva till vår kundtjänst (info@tui.se) inom 28 dagar efter genomförd utflykt för att tillåta att ditt klagomål utreds korrekt. Ange bekräftelsesnumret för din utflyktsbokning i ditt brev/e-postmeddelande, samt dina telefonnummer för dag- och kvällstid. Om du inte ger oss möjlighet att lösa eventuella problem lokalt genom att rapportera dem till utflyktsleverantören eller ringa och informera oss på semesterorten kanske vi inte kan åtgärda ditt klagomål på bästa sätt.

Vi förbehåller oss rätten att vägra acceptera dig som kund eller fortsätta samarbeta med dig om vi eller någon annan behörig person anser att ditt beteende är störande, orsakar onödiga besvär, är hotande eller oförskämt, om du skadar egendom, upprör, irriterar, stör, eller utsätter någon annan person på utflykten, vår personal eller någon representant för risk eller fara, per telefon, skriftligen eller personligen.

I detta avsnitt avser "du" eller "din" även alla andra personer i ditt sällskap.

Villkoren för din biljett

När du reser med flyg, på hav eller flod, kan din resa vara föremål för vissa internationella konventioner. Du godkänner att transportföretagets egna "transportvillkor" gäller för dig på den resan. När vi arrangerar denna transport åt dig förlitar vi oss på villkoren i dessa internationella konventioner och "transportvillkor". Du bekräftar att alla dessa villkor ingår i avtalet med oss och med transportföretaget. Vi kan leverera fullständiga kopior av konventionerna till dig om du ber oss göra det.

INTEGRITET

Vi vet hur viktigt din onlineintegritet och vi tar den på fullaste allvar. Under bokningsprocessen kommer vi att begära personuppgifter från dig såsom ditt och ditt resesällskaps namn och dina kreditkortsuppgifter. Alla uppgifter som samlas in kommer att behandlas i enlighet med vår sekretesspolicy. När du gör utflyktsbokningen med oss samtycker du till att vi behandlar dina och ditt resesällskaps personuppgifter.

TUIs LÄGSTA PRIS-GARANTI

Alla TUI-utflykter omfattas av vår Lägsta pris-garanti. Det innebär att du kan vara säker på att du inte hittar samma utflykt till ett lägre pris någon

annanstans. Skulle du göra det kommer vi att återbetala mellanskillnaden enligt följande villkor:

Villkor för Lägsta pris-garantin: Denna garanti gäller TUI-utflykter. För att kräva återbetalning av prisskillnaden måste du tillhandahålla dokumenterat bevis på den billigare utflykten mer än 24 timmar före utflyktens starttid*. Dokumenterat bevis kan bestå av publicerat material där alla villkoren för utflykten kan bekräftas (till exempel en aktuell tryckt broschyr eller en webbplats-skärmdump med giltig webbadress). Utflykten måste vara identisk med den som erbjuds på gotui.com och får inte ingå i ett paket vad gäller: valuta, resväg, innehåll, stopp, utflyktslängd, busskvalitet, språk och antal språk som talas och service som tillhandahålls. Utflykterna måste bedrivas under samma kalendervecka (mån–sön). Lägsta pris-garantin gäller inte olicensierade/olagliga handlare och utesluter specialerbjudanden.

Följande tjänster betraktas inte som utflykter för ändamålet med Lägsta pris-garantin och exkluderas därför från Lägsta pris-garantin: Flygtillägg, flygbiljetter, VIP-flygplatstransfer, VIP-lounger, transfer, handelsvaror, barnomsorgstillägg, hyrbilar, biluthyrning, serviceavgifter, golftillbehör, bröllostillägg, hotelluppgraderingar, depositioner för underhållningsspel och/eller evenemangsbiljetter. Dessutom gäller inte värdegarantin på biljetter till temaparker i Florida (USA).

*för gäster som bokar mer än två veckor före utflyktens starttid ska alla anspråk skickas in inom en vecka från bokningstillfället.

KONTAKTA DIG

Om du har begärt någon korrespondens med oss kommer vi att kommunicera med dig på den e-postadress du har angivit. För att till exempel erhålla dig din e-bekräftelse, e-biljett, e-avbokning m.m. Vi antar att din e-postadress är korrekt och att du förstår riskerna med att använda denna form av kommunikation. Observera att du eventuellt kan behöva kontakta oss via vårt kundserviceteam eller skriftligen enligt vad som krävs i våra användarvillkor.