

ALGEMENE REISVOORWAARDEN TUI NEDERLAND

1. DEFINITIES

In deze Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland hebben de volgende begrippen de daar achter vermelde betekenis:

- **Baby:** tenzij anders vermeld, een kind jonger dan twee jaar;
- **Georganiseerde reis:** een door ons in het reisaanbod gepubliceerde van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uur omvat alsmede tenminste twee van de volgende diensten: vervoer, verblijf en een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een significant deel van de reis uitmaakt;
- **Kind:** tenzij anders vermeld, een kind van twee jaar of ouder;
- **Losse reismodules:** alle in het reisaanbod gepubliceerde diensten die niet expliciet worden aangeboden als onderdeel van een georganiseerde reis, zoals losse vluchten, losse transfers, losse hotels, losse huurauto's en extra faciliteiten zoals excursies en andere arrangementen;
- **Ons of wij:** TUI Nederland N.V., gevestigd te (2288 GC) Rijswijk aan de Volmerlaan 3, en handelend onder de namen Arke, Arke.nl, Holland International, Seat Only, lastminute.nl, Robinson, Reisadviesbureau Eftting, Extravacanza en Wedding Unlimited. TUI Nederland N.V. is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27148888. Internet: www.tuinederland.nl;
- **Reisaanbod:** de aanbieding (waaronder beschrijving en prijsstelling) door of namens ons aan het publiek, van een georganiseerde reis, een welke aanbieding openbaar is gemaakt in een gedrukte (reiske)brochure/prijsbijlage, op een website of via andere kanalen;
- **U:** de persoon die de reisovereenkomst met ons wil aangaan of is aangegaan, alsmede alle personen namens wie u een reisovereenkomst met ons wil aangaan of bent aangegaan.

2. TOEPASSING ALGEMENE VOORWAARDEN

Alle in het reisaanbod genoemde georganiseerde reizen worden door ons uitgevoerd. Op al deze reizen zijn de ANVR Reisvoorwaarden (laatste versie) van toepassing. In aanvulling daar op zijn de onderhavige Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland van toepassing en, voor zover er gebruik wordt gemaakt van een gedrukt exemplaar van een prijsbijlage, de daarin opgenomen voorwaarden. Indien u (naast een georganiseerde reis ook) losse reismodules boekt, zijn op die losse reismodules de ANVR Boekingsvoorwaarden (laatste versie) van toepassing met uitsluiting van de onderhavige Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland. Indien u losse reismodules boekt (dit kan bv. het geval zijn bij activiteiten en excursies (zie artikel 9.4)), dragen wij geen zorg en verantwoordelijkheid voor de inkoop en levering van de diensten en bemiddelen wij slechts tussen u en de partij die de losse reismodule(s) voor u uitvoert. Wij kunnen in dat geval niet instaan voor de kwaliteit of betrouwbaarheid van deze diensten, noch op de aansluitingen tussen de diverse onderdelen van de diensten. Dit is slechts anders indien wij uitdrukkelijk zijn vermeld als uitvoerder van de betreffende dienst. Deze Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland zijn door ons zelf vastgesteld. Hierover heeft geen overleg plaatsgevonden tussen ANVR en Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Behoudens de toegestane afwijkingen als bedoeld in artikel 1 lid 4 kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR Reisvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

3. BOEKINGEN

3.1 Het maken van een boeking

Het is minderjarigen niet toegestaan om boekingen te verrichten via een callcenter van ons of op een website van ons. Indien een minderjarige een boeking wil maken op een van onze reisbureaus, moet hij aantonen dat zijn ouder(s) of voogd(en) hiervoor toestemming hebben verleend. Het

is verboden om een boeking te maken of zich te laten registreren onder een valse naam of (e-mail)adres. Wij zijn gerechtigd om, bij boekingen die zijn gemaakt in strijd met hetgeen in dit artikelid is bepaald, de reisovereenkomst op te zeggen, waarbij wij u de reeds betaalde reissom zullen terugbetalen onder aftrek van door ons gemaakte kosten.

3.2 Hoofdelijkheid

Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst met ons aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

3.3 Aantal personen en logés

Elke boeking is beperkt tot de deelnemers zoals vermeld in de reisovereenkomst. Bewoning van een accommodatie met meer personen dan in de reisovereenkomst vermeld is niet geoorloofd. Voor accommodaties geldt dat baby's worden meegeteld voor de maximale bezetting van een accommodatie. Dit is echter niet het geval indien het gaat om een boeking voor een overlandreis, waarbij niet wordt overnacht in een hotel. Voor het bepalen van de reissom tellen baby's niet mee. Indien u een logé heeft (binnen het maximum toegestane aantal personen) of indien ter plaatse meer personen dan het maximum in het reisaanbod of bevestiging van de reisovereenkomst vermelde aantal personen gebruik wil maken van de accommodatie, dient u dit vooraf aan de accommodatieverschaffer te melden. Deze is niet verplicht om dit toe te staan en kan, indien hij dit wel toestaat, hiervoor extra kosten in rekening brengen. Indien wij constateren dat u in strijd handelt met hetgeen in dit artikel is bepaald, kunnen wij (naar eigen keuze) de reisovereenkomst opzeggen zonder u daarbij schadeloos te hoeven stellen, dan wel extra kosten aan u in rekening brengen.

3.4 Preferenties en essenties

U kunt bij uw boeking wensen hebben (ook wel preferenties genoemd, zoals uitzicht op zee, kinderstoeltjes). Maar misschien heeft u ook wel eisen, al dan niet op medische gronden (ook wel essenties genoemd zoals accommodatie die met een rolstoel toegankelijk is). Indien u uw preferenties en/of essentie bij boeking kenbaar maakt, houden wij daarmee zo veel mogelijk rekening. Wij zullen ons inspannen om uw aanvraag voor een preferentie en/of essentie te honoreren. Preferenties en essenties kunnen door ons echter nooit worden gegarandeerd, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in het reisaanbod of in de bevestiging van de reisovereenkomst. U ontvangt van ons een schriftelijke bevestiging indien aan een door u opgegeven medische essentie voldaan kan worden. Als u een essentie vraagt, boekt u onder een ontbindende voorwaarde dat de essentie door ons of de dienstverlener kan worden gehonoreerd. Aan een essentie zijn kosten verbonden. Deze zijn in de ANVR-Reisvoorwaarden genoemd. Essenties die door ons uitdrukkelijk zijn gegarandeerd voor rondreizen, gelden slechts voor het standplaatshotel, maar nimmer voor een hotel of maaltijden onderweg of voor vervoersonderdelen. Voor het meenemen van extra bagage of bagage met een afwijkend formaat (ook van bv. een rolstoel, golf tas of duikuitrusting) dient ten tijde van de boeking altijd toestemming gevraagd te worden in verband met mogelijke bijkomende kosten en de beperkte bagageruimte aan boord van een vlucht of touringcar. Het kan zijn dat ter plaatse een toeslag moet worden voldaan voor gehonoreerde preferenties en/of essenties (bv. voor een speciaal dieet).

3.5 Minimum deelname

Bij sommige (groeps- en bus)reizen geldt een minimum aantal deelnemers, beneden welk aantal de reis niet kan worden uitgevoerd. Het aantal staat in het reisaanbod bij de betreffende reis vermeld. In voorkomende gevallen zullen wij u op de hoogte stellen indien voor uw reis te weinig aanmeldingen zijn ontvangen. Indien mogelijk bieden wij u een zo goed mogelijk alternatief aan, met verrekening van het eventuele prijsverschil. Indien er geen alternatief beschikbaar is, zullen wij de reisovereenkomst opzeggen. Afhankelijk van de reisduur zal dat gebeuren:

- uiterlijk 8 dagen voor vertrek (bij een reisduur t/m 6 dagen)
- uiterlijk 14 dagen voor vertrek (bij een reisduur van 7 tot 10 dagen)
- uiterlijk 21 dagen voor vertrek (bij een reisduur van 10 dagen of meer)

Bij de berekening van de opzegtermijn wordt de aanvangsdatum van de rondreis als uitgangspunt genomen. Het aanbieden van een alternatief moet worden beschouwd als een voorwaardelijke opzegging door ons van de oorspronkelijke reisovereenkomst. De voorwaarde treedt dan in op het moment dat u het alternatief niet aanvaardt.

3.6 Georganiseerde reizen

Voor georganiseerde reizen worden geen boekingskosten in rekening gebracht. Er worden wel boekingskosten in rekening gebracht voor eigen vervoer reizen. Afwijkingen op standaardreizen zijn niet mogelijk. Eventuele verzoeken om individuele aanpassingen nemen wij niet in behandeling.

3.7 Boekingen en boekingskosten voor losse reismodules

In sommige gevallen kunt u ook zelf uw reis samenstellen door bv. zelf in het reisaanbod gepubliceerde vervoers-, accommodatie- en andere componenten te combineren. Indien een dergelijke boeking voldoet aan de definitie van een georganiseerde reis (zie artikel 1), brengen wij per boeking een bedrag van € 30,00 aan boekingskosten in rekening.

Voorwaarden:

- Minimaal 2 nachten accommodatie of minimaal 1 week autohuur.
- Boekingen voor uitsluitend losse transfers en extra faciliteiten zoals toegangspassen, duikpakketten en excursies worden niet geaccepteerd.
- Losse vluchten kunnen geboekt worden volgens de voorwaarden zoals vermeld in de betreffende prijstabelen of op internet.
- Transfers kunnen uitsluitend geboekt worden in combinatie met een vlucht en daarop direct aansluitende accommodatie. Zowel vlucht als accommodatie dienen geboekt te worden uit ons programma.
- Boekingskosten worden in geval van wijziging en/of annulering niet gerestitueerd.

3.8 Voorboekingen

U kunt bij uw reisbureau op basis van het reisaanbod van het huidige jaar alvast een voorboeking doen voor volgend jaar, mits de datum van vertrek maximaal één jaar ligt na de datum van de voorboeking. De kosten van een voorboeking bedragen € 25,00. Dit bedrag betaalt u op het moment dat u de voorboeking indient. Kort voor het uitkomen van het reisaanbod van het volgende jaar behandelen wij de voorboekingen op volgorde van binnenkomst. U hoort dan via uw reisbureau of uw voorboeking wel of niet akkoord is. Indien uw voorboeking akkoord is, heeft u nog tien werkdagen de tijd om te beslissen of u de voorboeking wilt omzetten in een definitieve boeking. Indien u niet binnen deze termijn reageert, wordt de voorboeking omgezet in een definitieve boeking. Bij een definitieve boeking ontvangt u de voorboekingskosten weer terug door middel van verrekening met uw reissom. Als u binnen de genoemde termijn afziet van uw voorboeking, omdat de prijs van de reis in het volgende jaar meer dan 10% is gestegen ten opzichte van de prijs van het huidige reisaanbod, of indien uw voorboeking door ons niet akkoord wordt bevonden, dan krijgt u de voorboekingskosten terug. In alle andere gevallen (dus ook in geval van annulering van de vroegboeking vóórdat wij de voorboekingskosten niet terugbetaald).

3.9 Kortingen

Kortingscodes zoals 14=7 en 4=3 hebben alleen betrekking op de accommodatieprijs en niet op vervoer, maaltijden, autohuur of andere extra's welke u mogelijk bijboekt, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Voorts gelden ten aanzien van verblijfskortingen de volgende voorwaarden:

- De aanbiedingen gelden uitsluitend voor de genoemde

ALGEMENE REISVOORWAARDEN TUI NEDERLAND

aankomstdata en bijbehorende verblijfsduur.

- Bij aanbiedingen die slechts zien op een bepaalde periode, dient het verblijf geheel binnen deze periode te vallen.
- De kortingen gelden zolang er plaats is en zijn gebaseerd op de basisverzorging, tenzij anders is vermeld.

3.10 Kinderprijzen

Voor kinderen gelden speciale kinderprijzen. De maximum leeftijd waarop de kinderprijzen geldig zijn, is afhankelijk van de accommodatie die u kiest. Bij iedere accommodatie staat bij de kinderprijzen een maximum leeftijd aangegeven. Deze kan zelfs oplopen tot 16 jaar. Als er geen kinderprijs bij de door u gekozen accommodatie of reis vermeld staat, dan betalen kinderen de volwassenenprijs. Aan alle reizen dienen minimaal twee personen deel te nemen die de volwassenenprijs betalen (tenzij anders vermeld). Indien slechts één persoon deelneemt die de volwassenenprijs betaalt, wordt voor het eerste kind ook deze prijs in rekening gebracht. Door de scherpe prijsstelling in met name het voor- en naseizoen kan het incidenteel voorkomen dat bv. twee volwassenen en één kind bij het berekenen van de 3x 3-persoonsprijs voordeliger uit zijn dan de 2x 2-persoonsprijs + 1x kinderprijs. In deze gevallen geldt de laagste totale reissom. Eventuele vroegboekkortingen zijn niet geldig in combinatie met baby- en kinderprijzen. Alleen de personen die de volwassenenprijs betalen, ontvangen vroegboekorting.

4. ANNULERINGEN

4.1 Algemeen

De algemene annuleringsvoorwaarden treft u aan in de ANVR Reisvoorwaarden. In aanvulling op deze voorwaarden gelden de navolgende speciale en afwijkende annuleringsbepalingen. (Deel)annulering van gemaakte boekingen is alleen mogelijk via het callcenter (indien u hebt geboekt via het call center of het internet) of de reisagent (indien u aldaar hebt geboekt). (Deel)annuleringen kunnen alleen tijdens kantooruren plaatsvinden. De door uw reisagent gehanteerde kantooruren kunt u aldaar opvragen. De kantooruren van het callcenter zijn: maandag, dinsdag en woensdag van 09.00-18.00 uur, op donderdag en vrijdag van 09.00-21.00 uur en op zaterdag van 09.00-17.00 uur.

4.2 Annulering van reizen die zijn opgebouwd uit verschillende onderdelen

In aanvulling op het voorgaande artikelid, hanteren wij de volgende voorwaarden bij annulering:

- Luchtvervoer Annulering van lijndienstvluchten: de annuleringsvoorwaarden van de betreffende luchtvaartmaatschappij;
- Autohuur: de annuleringsvoorwaarden van de betreffende autoverhuurmaatschappij;
- Campers/motorhomes (Verenigde Staten & Canada): de annuleringsvoorwaarden van de betreffende verhuurmaatschappij;
- Cruises: de annuleringsvoorwaarden van de betreffende cruisemaatschappij.

Deze annuleringsvoorwaarden zijn te raadplegen op www.tuinederland.nl/voorwaarden en worden op verzoek kosteloos aan u toegezonden. In alle gevallen waar bij boeking extra kosten in rekening zijn gebracht, worden deze in geval van annulering niet gerestitueerd. Indien u naast een van tevoren georganiseerde reis één of meer losse reismodules boekt, en één of meer van deze modules wil annuleren of wijzigen, zullen wij het volledige bedrag van het onderdeel/de onderdelen als annuleringskosten in rekening brengen.

5. REIS- EN GEZONDHEIDSINFORMATIE; INFORMATIE OVER REISDOCUMENTEN

5.1 Gezondheidsinformatie

U dient zelfstandig na te gaan of er voor uw bestemming(en) eventuele grensoverschrijdende excursies gezondheidsadviezen (zoals preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes) gelden. U kunt zich hiertoe wenden tot uw huisarts, GGD, het Ministerie van Volksgezondheid of het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadvisering (zie ook www.lcr.nl).

5.2 Reisdocumenten

Eventueel in het reisaanbod, boekingsbevestiging of reisbescheiden vermelde informatie over identiteitskaarten, paspoorten en/of visum is alleen van toepassing op reizigers met de Nederlandse nationaliteit. Voor zover u niet of niet alleen de Nederlandse nationaliteit bezit, dient u minstens vier weken voor vertrek zelf na te gaan welke voorschriften er in uw specifieke geval gelden ten aanzien van dergelijke reisdocumenten. U dient zich hiervoor te wenden tot uw eigen ambassade of consulaat, of de ambassade of consulaat van het doorreis- en/of bestemmingsland. Als u niet de Nederlandse nationaliteit bezit, dient u zelf na te gaan of er ten aanzien van het bestemmingsland reisadviezen zijn afgegeven door de autoriteiten van het land van uw nationaliteit.

5.3 Reisbescheiden

Na boeking en betaling van uw reis ontvangt u een pakketje met reisbescheiden. Hierin kunnen zitten een boekje met algemene tips, informatie voor de thuisblijvers, een voucherboekje met daarin uw accommodatievoucher en eventueel vouchers voor andere geboekte reisonderdelen zoals bv. een huurauto. De reisbescheiden worden doorgaans ongeveer tien dagen voor vertrek afgeleverd bij het reisbureau of aan u toegezonden. Indien u een last minute vliegreis heeft geboekt dient u er rekening mee te houden dat u uw reisbescheiden op de dag van vertrek op de luchthaven dient af te halen. Houd u er rekening mee dat u iets eerder op de luchthaven bent. Wij raden u aan uw reisbescheiden altijd op juistheid te controleren. Indien daar onjuistheden in staan, dient u dit direct aan ons te melden.

6. DE REIS (ALGEMEEN)

6.1 Reisduur

De reisduur wordt in hele dagen vermeld. De dagen van vertrek en aankomst worden daarbij meegeteld, ongeacht de vertrek- en aankomsttijden. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in het reisaanbod is vermeld. Dit is bewust gedaan om u zo duidelijk te maken voor hoeveel dagen u een reisverzekering zou moeten afsluiten. U kunt geen aanspraak maken op terugbetaling van (een deel van) de reissom als u laat vertrekt en vroeg terugkeert, of wanneer uw vluchtijd na ontvangst van uw reisbescheiden nog wijzigt.

6.2 Vertragingen

Door overmacht, zoals de drukte op de weg of in het luchtruim, stakingen (ook openbaar vervoer) of weersomstandigheden, kunnen vertragingen ontstaan. Mocht door dergelijke vertragingen bij heenreis of terugreis aansluitend (openbaar) vervoer niet mogelijk zijn, dan zijn wij niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

6.3 Rondreizen en fly & drives

Bij een georganiseerde reis die een rondreis en/of fly & drive omvat, houden wij ons het recht voor om in een vrij laat stadium of zelfs tijdens de reis één of meerdere accommodatiewijzigingen door te voeren. Daarnaast kan het bij rondreizen voorkomen dat u in een internationaal gezelschap reist en/of dat de rondreis wordt uitgevoerd samen met gasten van (een) andere reisorganisatie(s).

6.4 Combinatiereizen/Eilandhoppen

Bij combinatiereizen/eilandhoppen ligt de volgorde van de bestemmingen vast. Het is wel mogelijk om de gepubliceerde accommodaties om te wisselen of andere accommodaties dan de gepubliceerde te combineren. U kiest dan voor het à la carte programma, waarin u volledige flexibiliteit heeft. Wij verwijzen u hiervoor graag naar de diverse prijzen van losse vluchten, accommodaties en transferpakketten. Transferpakketten zijn uitsluitend boekbaar op de in het reisaanbod vermelde wisseldagen. Indien u afwijkt van een vaste wisseldag, kunt u geen transfer bijboeken en dient u zelf voor eventuele boot- of landtransfers te zorgen. Houd u er rekening mee dat de plaats waar u verblijft vlak vóór u

terug reist, in de nabijheid van de (lucht)haven moet zijn, wilt u niet uw terugvlucht/-tocht missen.

6.5 Transfers

Bij georganiseerde reizen regelen wij de transfer van de luchthaven naar uw accommodatie en vice versa. Tijdens de transfer is er, afhankelijk van het aantal aankomsten op die dag, reisleiding aanwezig. Het komt regelmatig voor dat een transfer wordt uitgevoerd door een lokale chauffeur. Het is mogelijk dat de totale transfer lang duurt door de verkeerssituatie en/of doordat onderweg diverse accommodaties worden aangedaan voor cliënten die een andere accommodatie boeken dan u. Bij enkele accommodaties kan de transferbus niet tot aan de accommodatie komen. Wellicht zult u hierdoor ca. 50-100 meter met uw bagage moeten lopen. Bij een transfer kunnen huisdieren, fietsen, rolstoelen, duikuitrustingen, surfplanken en andere grotere voorwerpen niet altijd per bus worden vervoerd. Het kan voorkomen dat u hiervoor een speciale transfer nodig heeft waar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden. Wij vragen hiervoor uw begrip. Informeer van tevoren naar de mogelijkheden en toestemming om teurenstellingen te voorkomen. U bent zelf verantwoordelijk voor het in- en uit de bus laden van uw bagage. Vaak laden medewerkers van agentschappen of accommodaties of de chauffeur uw bagage in en uit de bussen, maar u dient zelf in de gaten te houden dat uw bagage hierbij niet zoek raakt, vergeten wordt of beschadigd raakt. Heeft u losse accommodatie (zonder vlucht) geboekt, dan zijn transfers van de luchthaven naar de accommodatie en vice versa niet inbegrepen. Deze dient u zelf te regelen en te betalen. Wel kunt u uiteraard onze ter plaatse aanwezige reisleiding of onze lokale vertegenwoordiging (telefonisch) benaderen voor vragen. Indien u een City-Trip heeft geboekt, wordt een transfer vanaf de luchthaven, station en bootterminals naar de accommodatie en vice versa niet door ons geregeld, tenzij in het reisaanbod uitdrukkelijk anders is vermeld. U zult in dat geval zelf het vervoer moeten verzorgen.

6.6 ANVR-Busclassificatie en Keurmerk Busbedrijf

Met uitzondering van pendelreizen per bus, zijn de ANVR-busclassificaties en het Keurmerk Busbedrijf niet van toepassing op reizen waarbij ter plaatse gebruik wordt gemaakt van touringcars of bussen (bv. bij lokale excursies, transfers van de luchthaven naar uw accommodatie en vice versa). Zo treft u bv. niet altijd een airconditioning of een toilet aan boord aan (of mag hier geen gebruik van worden gemaakt). De touringcars of bussen voldoen uiteraard wel aan de plaatselijke veiligheidsnormen.

6.7 Afstand en route naar uw accommodatie

Bij eigen vervoerreizen staat in het reisaanbod soms een afstand tot aan de bestemming vermeld. Dit is slechts een schatting van het aantal kilometers, berekend vanaf Utrecht. Bij eigen vervoerreizen ontvangt u soms een routesuggestie naar uw accommodatie. Deze geeft u slechts een suggestie voor de te rijden route. Hierbij is geen rekening gehouden met files, wegwerkzaamheden, wegafsluitingen en de al dan niet aanwezigheid van tolwegen. Wij raden u aan ook zelf enig onderzoek te verrichten en aanvullende informatie te vergaren bij bv. een bibliotheek, in reisgidsen of op internet.

6.8 Verlenging, veranderingen ter plaatse of vervroegde terugkeer

Indien u tijdens uw reis uw verblijf wilt verlengen of veranderen, en wij honoreren uw verzoek tot verlenging of verandering, dient u alle met de verlenging of verandering gemoeide kosten ter plaatse te voldoen. Indien u om wat voor reden dan ook uw verblijf onverhoopt eerder moet afbreken, dan beschouwen wij dit als een volledige annulering van de geboekte reis. Bij vliegreizen dient u er dan rekening mee te houden dat u (opnieuw) een terugvlucht moet boeken en betalen.

6.9 Reisleiding

Met uitzondering van de hieronder genoemde bestemmingen of reizen, fungeert onze reisleiding op de meeste be-

ALGEMENE REISVOORWAARDEN TUI NEDERLAND

stemmingen uit het reisaanbod als permanente vraagbaak. Een reisleid(st)er spreekt doorgaans Nederlands. Het kan voorkomen dat de reisleiding ter plaatse wordt waargenomen door een lokale vertegenwoordig(st)er van ons. In dat geval spreekt zij/hij doorgaans Duits en/of Engels. Nadere informatie hierover vindt u in het reisaanbod. De reisleiding geeft u informatie over het land en de gebouwen, de restaurantjes, speciale winkeltjes en excursies. Ook grote of minder grote problemen probeert hij/zij zo snel mogelijk op te lossen. De reisleiding zal u regelmatig bezoeken in uw accommodatie. Het kan echter voorkomen dat een accommodatie niet door onze reisleiding wordt bezocht. In dat geval zal zij/hij in een nabijgelegen accommodatie aanspreekbaar zijn. Bij aankomst ontvangt u een boekje met bestemmingsinformatie. U vindt hier het telefoonnummer van onze plaatselijke vertegenwoordiger en het telefoonnummer waarop onze reisleiding bereikbaar is. Bij eventuele overboekingen of kwaliteitsproblemen in uw accommodatie zal hij/zij er alles aan doen om de problemen op te lossen. Bij problemen van ernstige aard zal de reisleiding het hoofdkantoor hiervan in kennis stellen. Zij/hij zal u zo goed mogelijk ter plaatse behulpzaam zijn. Onze reisleiding heeft de zorg over vele gasten. Het kan daarom voorkomen dat, indien u van een feit aangifte wilt doen bij de plaatselijke politie of indien u een bezoek wilt brengen aan een (tand)arts, zij/hij niet in de gelegenheid is u persoonlijk te begeleiden. Stelt u de reisleiding altijd direct op de hoogte van onvolkomenheden.

• **Rondreizen:** bij rondreizen is de reisleiding alleen tijdens de rondreis zelf aanwezig en niet op de eventuele dagen voorafgaand of aansluitend op de rondreis. Geen reisleiding is aanwezig bij (rond)reizen in/naar de Verenigde Staten en Canada, bij City-Trips en bij Overland reizen. Bij wintersportvakanties is geen begeleidende host(ess) service bij de reis inbegrepen. Indien reisleiding tijdens uw reis niet wordt aangeboden, kunt u in geval van nood of bij ernstige problemen altijd terugvallen op onze lokale vertegenwoordiging. De betreffende telefoonnummers treft u in uw reisbescheiden aan. Daarnaast kunt u onze mensen in Nederland natuurlijk ook dag en nacht bellen op het telefoonnummer +31 (0)53 4880050.

7. DE REIS (LUCHTVERVOER)

7.1 Vervoersvoorwaarden

Indien uw reis één of meer vluchten bevat, zijn op die vlucht(en) van toepassing de algemene vervoersvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij(en) die de vlucht(en) uitvoert/uitvoeren. Die voorwaarden zijn te raadplegen op www.tuinederland.nl/voorwaarden en worden op verzoek kosteloos aan u toegezonden. De algemene vervoersvoorwaarden worden door ons mede bedongen ten behoeve van die luchtvaartmaatschappij(en) en gelden dus ook in de relatie tussen u en die luchtvaartmaatschappij(en).

7.2 Melden op de luchthaven

U dient zich minimaal 2,5 uur vóór de op uw ticket vermelde vertrektijd te melden bij de incheckbalie op de binnen- of buitenlandse luchthaven. Op vluchten naar sommige bestemmingen kan dit langer zijn dan 2,5 uur. Dit staat dan in uw reisbescheiden vermeld. Indien u om welke reden dan ook niet op de vereiste meldingstijd aanwezig bent, kan dit betekenen dat u uw vlucht mist en/of uw recht op een stoel verliest. Onze medewerkers zullen alsnog alles in het werk stellen om een vlucht voor u te regelen. Wij zijn echter niet aansprakelijk indien dit zonder succes gebeurt. Eventuele bijkomende kosten die een vervangende vlucht met zich meebrengen zijn voor uw rekening. Deze kosten zullen niet door ons worden voorgeschoten.

7.3 Herbevestigen terugvlucht

Indien u alleen een ticket heeft geboekt dat geen deel uitmaakt van een georganiseerde reis, een accommodatie die niet door onze reisleiding wordt bezocht of een fly-drive (zonder verlenging), dan dient u uw terugvlucht altijd te herbevestigen. Het kan namelijk voorkomen dat uw vertrektijd wijzigt. Indien de terugvlucht niet is herbeves-

tigd, komen eventuele gevolgen voor eigen rekening. Indien u een georganiseerde reis heeft geboekt met daarin een vlucht, dient u de vertrektijd van uw terugvlucht 24 uur voor vertrek bij de reisleiding te checken.

7.4 Vertrektijden en –luchthaven; vluchtduur

Tijden, vluchtnummers, de luchthaven van vertrek en/of aankomst en vluchtschema's kunnen afwijken van de tijdens boeking opgegeven informatie. De vertrektijden en –luchthaven vindt u ook op (het voucher van) uw vliegticket. Controleer uw reisbescheiden dus goed. Te allen tijde kunnen (ook nog op de dag van vertrek uit Nederland of bij terugreis uit het buitenland) wijzigingen worden aangebracht. Indien dit het geval is, wordt u hiervan op de hoogte gebracht, mits wij beschikken over uw contactgegevens. Het kan voorkomen dat er een wachttijd ontstaat op een internationale luchthaven vanwege niet altijd goed aansluitende vluchten.

Vertrek- en aankomsttijden van chartervluchten kunnen minder gunstig uitpakken, waarbij soms laat heen-, en vroeg teruggevoegen wordt of andersom. Er zijn soms meerdere vluchten op een dag naar een bestemming. In dat geval maken wij of de luchtvaartmaatschappij een definitieve indeling van welke passagiers met welk vliegtuig zullen vliegen. Hierbij kan helaas geen rekening worden gehouden met persoonlijke voorkeuren voor een vroege of late vlucht. Om technische redenen komt het voor dat u een vertrek- of aankomsttijd van 23:59 uur op uw ticket vermeld ziet staan. Dit kan een fictieve tijd zijn. De werkelijke aankomst- of vertrektijd ligt in dat geval na dit tijdstip. De vluchttijden (van zowel charter- als lijndienstvluchten) zijn van veel factoren afhankelijk. Deze worden bepaald door onder meer milieu- en geluidsnormen, weersomstandigheden, congestie in het luchtruim, militair vliegverkeer, alsook omstandigheden bij de luchtverkeersleiding. Wij hebben hier geen enkele invloed op.

7.5 Naam op het ticket

De naam in uw vliegticket dient overeen te komen met de naam in uw identiteitsbewijs. Indien blijkt dat de naam in beide documenten niet met elkaar overeen stemt, heeft de luchtvaartmaatschappij het recht u te weigeren. In dat geval moet een nieuw ticket worden uitgegeven. Wij zijn niet aansprakelijk voor kosten die hieruit voortvloeien. Het voorgaande is ook van toepassing op identiteitskaarten, voor zover toegang tot het land van bestemming en/of doorreis mogelijk is met een identiteitskaart.

7.6 (Charter)vluchten

Indien u voor een chartermaatschappij heeft gekozen of indien de reis standaard wordt uitgevoerd met behulp van een chartermaatschappij, bestaat er vaak een prijsvoordeel ten opzichte van een lijndienstvlucht. Daar staat tegenover dat een chartervlucht enkele aspecten kent waar u misschien niet op bedacht bent. Zo kan er incidenteel een tussenlanding plaatsvinden zonder voorafgaande informatie hierover, terwijl deze tussenlanding op Teletext, internet en/of in uw ticket niet werd vermeld. Ook kan vanwege omstandigheden van een andere luchtvaartmaatschappij of luchthaven gebruik worden gemaakt. In het hoogseizoen kan het voorkomen dat vanwege een grote vraag naar extra capaciteit, de luchtvaartmaatschappij die oorspronkelijk was beoogd om de vlucht uit te voeren, een toestel moet inhuren van een andere maatschappij. In dat geval wordt uiteraard nimmer afgeweken van de geldende veiligheidsnormen. Indien u dan in een lagere klasse wordt vervoerd, worden eventuele toeslagen die door u zijn betaald voor vervoer in een hogere klasse, aan u terugbetaald. Ook de beloofde service aan boord zal voldoen aan hetgeen u mag verwachten op basis van het reisaanbod. Tijdens de vlucht worden doorgaans geen kindermaaltijden geserveerd.

7.7 Bagage

Indien uw bagage niet of beschadigd is aangekomen op de luchthaven van aankomst, dient er een zogenaamd PIR-rapport te worden opgemaakt. U heeft hiervoor uw boarding pass (instapkaart) met het zogenaamde claimbiljet nodig. Gooit u deze dus niet weg voordat u heeft

vastgesteld dat uw bagage (onbeschadigd) is aangekomen. De vergoedingen bij verlies, vertraging of schade van geregistreerde bagage is in internationale verdragen beperkt tot maximaal ongeveer € 1.050 en kan afhankelijk zijn van het gewicht van uw bagage. Hiervan kan niet worden afgeweken. Bij incheck kunt u de luchtvaartmaatschappij om een hogere limiet vragen door middel van een verklaring en het betalen van een extra vergoeding. Kostbare en kwetsbare artikelen (denk aan camera's of juwelen) en medicijnen in voor de duur van de reis acceptabele hoeveelheden, dienen als handbagage in de cabine te worden meegenomen in verband met mogelijk verlies of een verlate aankomst van uw koffer. Noch de luchtvaartmaatschappij noch zijn aansprakelijk voor het op een latere vlucht afleveren van uw bagage. Wij raden u aan om een reisverzekering af te sluiten voor dit soort gebeurtenissen. Voor vliegverzekering geldt over het algemeen voor passagiers boven 2 jaar een bagagevrijdom van twee koffers van ieder maximaal 20 kg per persoon (dus niet één koffer van maximaal 40 kg). Volwassenen mogen daarnaast voor kinderen jonger dan 2 jaar een koffer van maximaal 10 kg meenemen. Iedere passagier mag maximaal één stuk handbagage (maximale afmeting: 55 x 35 x 25 cm) van doorgaans maximaal 5 tot 7 kg in de cabine meenemen. Voor exacte informatie over de toegestane hoeveelheid, afmetingen en gewicht van de bagage verwijzen wij u naar uw reisagent of de website van de betreffende luchtvaartmaatschappij (te raadplegen via www.tuinederland.nl/voorwaarden). Bagage met een afwijkende maat of gewicht wordt doorgaans, al dan niet tegen betaling, als service door de luchtvaartmaatschappij meegenomen. Bij boeking kunt u een indicatie van de eventuele kosten opvragen op basis van de op dat moment bekende gegevens.

7.8 Vloeistoffen in de handbagage

In verband met verscherpte veiligheidsmaatregelen mogen vloeibare stoffen slechts beperkt in de handbagage worden meegenomen: maximaal 100 ml per verpakking en maximaal 1 liter in totaal. Dit alles dient te zijn verpakt in een doorzichtige afsluitbare zak van ca. 20 bij 20 cm. Onder vloeistoffen worden niet alleen water en andere drankjes voor consumptie verstaan, maar ook gels, pasta's, lotions en de inhoud van spuitbussen. Toiletartikelen zoals tandpasta, scheerschuim, haargel, lipgloss en crèmes vallen hier dus ook onder. Vloeistoffen die op de luchthaven zijn gekocht in tax free winkels worden na afrekening in een verzegelde tas aan u overhandigd. Wacht met het verbreken van de zegels tot na de laatste controle op de laatste luchthaven van heen- of terugreis. U mag wel vloeistoffen in uw koffers en tassen inpakken, mits deze worden ingecheckt om als geregistreerde bagage vervoerd te worden in het ruim van het vliegtuig.

7.9 Stoelreserveringen

Met uitzondering van ArkeFly is bij chartermaatschappijen reservering van een zitplaats niet mogelijk. ArkeFly biedt u de mogelijkheid om vanuit huis uw gewenste stoel in het vliegtuig te reserveren. Daar kunnen extra kosten voor in rekening worden gebracht (zoals bv. voor stoelen aan het raam of het gangpad). Indien u naar een verre bestemming vliegt, kunt u tevens entree tot de Star Class Lounge op Schiphol reserveren. Bezoek hiervoor de website www.vliegmetdesmile.nl. Kinderen tot 2 jaar hebben geen recht op een eigen stoel tijdens geboekte vluchten, maar reizen op schoot van hun begeleider.

7.10 Reizen met meer dan 8 personen en reizen met baby's

Indien u met meer dan 8 personen wilt vliegen, dient u dit bij boeking te melden. Er gelden bij lijndiensten (o.a. KLM) namelijk andere voorwaarden en tarieven. Indien u dit niet bij boeking aangeeft, zijn wij niet verantwoordelijk voor de eventuele (meer)kosten die hieruit voortvloeien. Wij behouden ons uitdrukkelijk het recht voor de reisovereenkomst op te zeggen indien wordt geconstateerd dat er meer dan acht personen gezamenlijk een vlucht boeken en dit niet bij boeking is aangegeven. Eventuele kosten zullen dan voor uw rekening komen. Vanwege de veiligheidsvoorschriften aan boord van het vliegtuig, mag iedere volwassene slechts één baby begeleiden.

ALGEMENE REISVOORWAARDEN TUI NEDERLAND

7.11 Regionale luchthavens

Naast de vluchten vanaf Schiphol bieden wij de mogelijkheid om naar diverse bestemmingen te vertrekken vanaf één van de regionale luchthavens. Op de luchthavens Schiphol, Rotterdam Airport en Eindhoven is een TUI-informatiebalie aanwezig. Ook kunt u in geval van chartervluchten voor vragen terecht bij de algemene informatiebalie van de betreffende luchthaven of luchtvaartmaatschappij.

7.12 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Indien een vlucht bij uw reis is inbegrepen, maken wij u erop attent dat in verband met veiligheidsmaatregelen die voor diverse landen van toepassing zijn, de betreffende luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert wettelijk verplicht is om persoonlijke gegevens door te geven aan de betreffende autoriteiten. Het gaat dan om gegevens zoals uw achternaam, voorletters, vluchtgegevens, boekingsdatum en speciale verzoeken met betrekking tot bv. maaltijden en speciale bagage e.d. Wij zullen u om deze gegevens vragen, die wij vervolgens dienen te verstrekken aan de betreffende luchtvaartmaatschappij.

7.13 Vliegpreizen naar de Verenigde Staten

U bent verplicht elektronische reistoestemming te verkrijgen via het Elektronisch Systeem voor Reistoestemming ESTA, voordat u aan boord kunt gaan van een vliegtuig naar de VS. Voor een online aanvraag kunt u naar de website van ESTA gaan: <https://esta.cbp.dhs.gov/>. Wij raden u aan de aanvraag tijdig in te dienen (tenminste 3 dagen vóór vertrek). Wij adviseren u een afdruk van de ESTA-autorisatie mee te nemen ten behoeve van de check-in. ESTA geeft in de meeste gevallen onmiddellijk autorisatie nadat u de gevraagde informatie heb ingevuld maar in sommige gevallen kan het 3 dagen in beslag nemen. Als geen toestemming wordt gegeven dient u een visum aan te vragen via de Amerikaanse ambassade. De autorisatie is geldig voor een periode van maximaal 2 jaar of tot de datum waarop uw paspoort verloopt, tenzij de toestemming eerder wordt herroepen. Gegevens met betrekking tot verblijfadres, vluchtnummer etc. moet u wel per reis actualiseren. Indien u van te voren via ESTA geen reistoestemming hebt aangevraagd en verkregen, loopt u het risico dat u vertragingen ondervindt op de luchthaven van aankomst in de VS. In het ergste geval kan u zelfs de toegang tot het land worden geweigerd. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor gevallen waarin u de toegang tot de Verenigde Staten wordt geweigerd en die hun oorzaak vinden in de inhoud, afwezigheid of weigering van een ESTA-autorisatie.

8. ACCOMMODATIE

8.1 Beschrijving in het reisaanbod

De beschrijving van de accommodaties in het reisaanbod is zo objectief mogelijk opgesteld. Indien er afwijkingen zijn tussen de inhoudelijke beschrijving in de brochure of op internet enerzijds en de prijs en/of voorwaarden in de prijstabel/-bijlage of op internet anderzijds, is de prijstabel/-bijlage doorslaggevend. In geval van een verschil in het reisaanbod zoals gepubliceerd in een brochure en reisaanbod zoals gepubliceerd op internet, is dat laatste doorslaggevend. Vanwege bv. de bouw van een accommodatiecomplex kunnen de inrichting en grootte van kamers/appartementen nogal verschillen. Dat maakt het soms moeilijk om een eenduidige beschrijving te maken. De in het reisaanbod bij de accommodaties afgedrukte foto's geven ook slechts een idee van de inrichting, afmetingen en/of uitzicht. Daarom kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie afwijkt van de foto's in de gids. Uiteraard voldoen de accommodaties wel aan de minimum standaardisen, zoals beschreven in het reisaanbod. Tenzij anders staat vermeld, kunnen wij geen toezeggingen doen over het uitzicht en de ligging van uw accommodatie. Met name in verstedelijkte gebieden kan het voorkomen dat er geen vrij uitzicht is.

8.2 Indeling van de accommodatie

In het reisaanbod komt u de volgende beschrijvingen tegen:

- **Bad of douche op de kamer:** Daar waar in het reisaanbod kamers met bad of douche vermeld staan, is het helaas niet mogelijk al in de bevestiging van de reisovereenkomst of op uw accommodatievoucher te vermelden of uw accommodatie een bad of douche heeft. De bevestiging of het voucher vermeldt slechts "douche". Ter plaatse verneemt u van welke van de twee uw accommodatie is voorzien.
- **Eenpersoonskamer:** Wij maken u erop attent dat wanneer u kiest voor verblijf in een eenpersoonskamer, u er rekening mee dient te houden dat deze soms kwalitatief minder en/of minder gunstig gesitueerd is dan een tweepersoonskamer in dezelfde accommodatie.
- **Tweepersoonskamer:** Bij het reserveren van een tweepersoonskamer kan het voorkomen dat in de bevestiging van de reisovereenkomst of op uw accommodatievoucher een driepersoonskamer (triple room) vermeld staat. Dit betekent echter niet dat u in een driepersoonskamer gehuisvest wordt. Indien u met twee personen reist, krijgt u een kamer voor twee personen.
- **Drie- of vierpersoonskamer of Familiekamer:** Als in het reisaanbod een drie- of vierpersoonskamer of familiekamer is vermeld, gaat het in de meeste gevallen (en bij familiekamers in sommige gevallen) om een tweepersoonskamer waar een extra bed, bedbank of stretcher voor de derde of vierde persoon wordt bijgeplaatst. Op uw accommodatievoucher staat een driepersoonskamer (triple) als de kamer voor maximaal drie personen geschikt is of vierpersoonskamer (quadruple) als de kamer voor maximaal vier personen geschikt is. Dit betekent niet dat u in een (grotere) drie- of vierpersoonskamer wordt geplaatst als u met minder dan het maximum toegestane aantal personen boekt.
- **Minimale bezetting kamer 3/4-pk 3 pers:** Indien u deze of soortgelijke beschrijving in een prijstabel tegenkomt, betekent dit dat voor dit kamertype een minimale bezetting geldt, in dit geval van drie personen. Een verblijf voor twee personen in die kamer kan dan helaas niet als boeking worden geaccepteerd.
- **Hotelkamers verre bestemmingen:** In de prijstabellen voor hotelkamers in verre bestemmingen staan bij de hotels verschillende kamertypes vermeld. Ter verduidelijking: een tweedriepersoonskamer, driepersoonskamer of vierpersoonskamer staat in de regel voor een standaard tweepersoonskamer met de mogelijkheid om respectievelijk een derde of vierde persoon onder te brengen. Er zijn daarbij twee mogelijkheden:
 - a) veelal staan in de tweepersoonskamer twee queensize bedden of tweifelaars, zodat de kamer in principe geschikt is voor maximaal vier personen. Of u nu met twee of vier personen boekt, u ontvangt dezelfde kamer; wilt u in plaats van een queensize bed een extra bed, dan worden hiervoor vaak kosten berekend.
 - b) soms wordt op de standaard tweepersoonskamer voor de derde en/of vierde persoon een extra bed (zgn. rollaway, stretcher of bedbank) bijgeplaatst; hiervoor kunnen kosten berekend worden. In de bevestiging van de reisovereenkomst of op uw accommodatievoucher staat het maximaal aantal personen dat op de kamer kan verblijven: double/twin room (max. twee personen), triple room (max. drie personen) en quadruple room (max. vier personen). Dit kan afwijken van het aantal personen dat bij boeking daadwerkelijk per kamer is gereserveerd.
- **Appartementen:** Over het algemeen bestaat een 1-kamer appartement uit een woon/slaapkamer met hierin een kitchenette of een aparte keuken. Een 2- en 3-kamer appartement bestaat meestal uit een woon/slaapkamer met kitchenette of aparte keuken en 1, resp. 2 slaapkamers. Voor de exacte indeling verwijzen wij u naar de beschrijving in het reisaanbod/de prijsbijlage.

8.3 Kwaliteit van de accommodatie

Voor accommodaties hanteren wij doorgaans de classificatie zoals deze door de betreffende autoriteiten van het land van uw bestemming is toegekend. Niet zelden hanteren deze autoriteiten subjectieve criteria, gebaseerd op de plaatselijke normen en waarden, faciliteiten, sfeer

etc. Om het vergelijken van accommodaties voor u makkelijker te maken, geven wij u uit service overwegingen echter een indicatie van de kwaliteit van de accommodatie in termen van comfort en de aanwezige faciliteiten. Dit wordt uitgedrukt met behulp van sterren. De betekenis van de sterclassificaties vindt u hieronder. Vanwege het ontbreken van een standaard classificatie, kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.

*****	luxe
****	1e klas
***	middenklasse
**	toeristenklasse
*	eenvoudige toeristenklasse

Soms wordt door ons gewerkt met halve sterren, bv. ***1/2. Dit wil zeggen dat wij de accommodatie beter vinden dan middenklasse, maar niet goed genoeg voor 1e klas.

8.4 Verzorging

- **Logies (LG):** Boekt u logies dan regelt u uw maaltijden zelf. Denkt u er wel aan dat banken en winkels veelal gesloten zijn als de aankomstdag een zaterdag of zondag betreft.
- **Logies/ontbijt (LO):** Bij logies/ontbijt begint de verzorging op de dag na aankomst met het ontbijt en eindigt op de dag van vertrek met het ontbijt. In de tussenliggende periode is alleen het ontbijt bij het arrangement inbegrepen.
- **Halfpension (HP), Volpension (VP):** Bij half- en volpension begint de verzorging met (afhankelijk van het tijdstip van aankomst) respectievelijk het diner en/of lunch op de aankomstdag en eindigt op de vertrekdag altijd met het ontbijt. Koffie, drankjes e.d. (behalve koffie en thee bij het ontbijt) zijn niet standaard bij de prijs inbegrepen. In de tussenliggende periode is het ontbijt en het diner (halfpension) dan wel ontbijt, lunch en diner (volpension) bij het arrangement inbegrepen.
- **All Inclusive (AI):** Bij All Inclusive start de verzorging in vrijwel alle accommodaties vanaf het moment dat u bent ingecheckt en eindigt de verzorging op het moment dat u uitcheckt. Bij de All Inclusive-accommodaties zijn naast volpension (ontbijt, lunch en diner) allerlei extra's inbegrepen. Dit kan variëren van gratis lokale (non-alcoholische) drankjes en snacks (vaak zoete), tot het gebruik van (water)sportfaciliteiten. Een All Inclusive-arrangement is wel aan spelregels en voorwaarden gebonden. De meest voorkomende vindt u hieronder. Wij wijzen u er op dat de inhoud van de All Inclusive-formules per accommodatie kan verschillen. Wat bij het All Inclusive-arrangement is inbegrepen, staat vermeld in het reisaanbod bij de beschrijving van de accommodatie. Vraag uw reisbureau echter uitdrukkelijk om extra informatie en eventuele algemene spelregels en beperkingen met betrekking tot de All Inclusive-formule van de accommodatie van uw keuze. Vanwege de hoeveelheid informatie zijn deze niet allemaal in het reisaanbod opgenomen. Maaltijden worden vaak geserveerd in buffetvorm. Dit wil niet automatisch zeggen dat er volop keus en variatie is, maar is meer een aanwijzing dat maaltijden niet aan tafel geserveerd worden. De classificatie van een accommodatie kan bepalend zijn voor de variatie die u op het gebied van de maaltijden mag verwachten. Vaak hanteert een accommodatie een roulatiesysteem in maaltijdvariëteit, waardoor sommige gerechten u in enkele dagen of een week al bekend kunnen voorkomen. Een variatie aan groentes wordt doorgaans niet aangeboden. Eventueel genoemde maaltijdtoeslagen zijn per persoon en per nacht. Indien een à la carte restaurant onderdeel is van het All Inclusive-arrangement, wijzen wij u er op dat hier gemiddeld slechts eenmaal per week gebruik van kan worden gemaakt. Vanwege het doorgaans beperkte aantal tafels, is reserveren vaak verplicht. Er kan voor het à la carte restaurant een extra toeslag in rekening worden gebracht. Het kan voorkomen dat (sommige) drankjes slechts gedurende bepaalde uren of op een bepaalde locatie in het All Inclusive-arrangement inbegrepen zijn. Buiten deze gevallen dient er voor de drankjes betaald te worden. Ook kan het voorkomen dat bepaalde lokale alcoholische

ALGEMENE REISVOORWAARDEN TUI NEDERLAND

drankjes gratis zijn, maar dat buitenlands gedistilleerde drankjes alleen tegen betaling verkrijgbaar zijn. De (vaak beperkte) inhoud van een minibar valt niet onder het All Inclusive-arrangement, tenzij dit uitdrukkelijk aangegeven. Indien watersportfaciliteiten of duikactiviteiten in het All Inclusive-arrangement zijn inbegrepen, dient u er rekening mee te houden dat dit vanwege de vaak grote belangstelling ter plaatse gereserveerd moet worden en/of gebruik ervan niet altijd mogelijk is. Aan het gebruik van (water) sportfaciliteiten kunnen bovendien voorwaarden verbonden zijn zoals bv. het slechts onder begeleiding gebruiken, het hebben van een vereist certificaat of het gebruiken gedurende een beperkt aantal uren per dag. Hoewel deze informatie zo zorgvuldig mogelijk is samengesteld, kan het voorkomen dat gedurende het seizoen wijzigingen in gepubliceerde tijden van eten en drinken optreden. Ook kan het gebruik van bepaalde faciliteiten worden aangepast. U wordt door de accommodatieverschaffer over de details geïnformeerd. Wij hebben hierop geen invloed en aanvaarden daarvoor dan ook geen verantwoordelijkheid.

• **Algemeen:** Het ontbijt wordt normaal gesproken verzorgd vóór 10.00 uur. In kleinere accommodaties hanteert men vaak vaste etenstijden. In drukke periodes is het mogelijk dat het diner en/of ontbijt in twee zittingen worden gereserveerd. In het laagseizoen van de bestemming kan de variëteit van de maaltijden en/of drankjes minder groot zijn. In veel hotels gelden voor de avondmaaltijden kledingvoorschriften. Er wordt dan verwacht dat u in gepaste kleding bij het diner verschijnt (heren in lange broek, shirt en dichte schoenen, dames in broek of rok/jurk; geen bad- of strandkleding). In sommige 5-sterren en 4-sterren hotels dienen de heren zelfs in een colbert aan het diner te verschijnen. Denkt u hierbij ook aan eventuele kerst- of oudejaarsdiners. Houd u hiermee rekening bij het inpakken van uw bagage. Het kan voorkomen dat u met meerdere gasten aan dezelfde tafel eet. Indien u een late heenvlucht en/of vroege terugvlucht heeft, waardoor u het diner op de eerste dag en/of het ontbijt op de laatste dag en/of andere drankjes en hapjes mist, kan geen restitutie van niet genoten maaltijden en versnaperingen plaatsvinden. Het is ook mogelijk dat u bij late aankomst op de heenreis een koude schotel aangeboden krijgt in plaats van een diner, omdat het restaurant dan al gesloten is. Indien er weinig gasten dineren, kan het voorkomen dat de maaltijden worden uitgeserveerd in plaats van dat ze in buffetvorm zijn. In sommige gevallen (zoals in het laagseizoen of bij een relatief lage bezetting van de accommodatie) kan de uitbater van het restaurant besluiten om de maaltijdverzorging in het algemeen te wijzigen van buffet naar keuzemenu of vice versa. Indien er melding wordt gemaakt van een keuzemenu kan dit ook inhouden dat u alleen een keuze wordt aangeboden bij het hoofdgerecht. Wij hebben hierop geen invloed. Voor baby's en kinderen bestaan vaak speciale maaltijden, alleen porties worden aangepast. Indien deze wel worden gereserveerd, dienen zij direct aan de accommodatieverschaffer betaald te worden. Verder heeft elk land zijn eigen eetgewoontes zoals veel salades, koude of lauwe gerechten. Indien u ontevreden bent over de maaltijden kunnen wij daar geen oordeel over geven daar smaak en kwaliteit veelal persoonlijk zijn. Het is in veel hotels en accommodatiecomplexen niet toegestaan zelf meegebrachte drank(jes) of etenswaren mee te nemen op de kamers. Dit is namelijk doorgaans een belangrijke bron van inkomsten voor de accommodatieverschaffer. Daarnaast is dit verbod ook bevorderlijk voor de hygiëne omdat eventueel ongedierte dan niet wordt aangetrokken.

• **Ontbijt in de Verenigde Staten:** Het ontbijt maakt in Noord Amerika geen onderdeel uit van het hotelcontract en kan op elk willekeurig moment door de hotelier worden ingetrokken zonder ons hiervan op de hoogte te stellen. Wij zullen ons inspannen om u over deze situaties zo goed mogelijk te informeren, maar indien een hotelier besluit het gratis ontbijt in te trekken, kunnen wij hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

8.5 Aankomst en vertrek

In het algemeen is uw accommodatie op de dag van aankomst tussen 14.00-18.00 uur beschikbaar. In drukke periodes kan het echter voorkomen dat uw accommodatie op een later tijdstip beschikbaar is. Indien u denkt na 18.00 uur of met veel vertraging te arriveren is het noodzakelijk dit aan de accommodatieverschaffer te melden. Indien u op een andere dag dan de geplande dag aankomt of vertrekt, dient u dit te allen tijde aan ons en de accommodatieverschaffer te melden. Indien u in deze gevallen verzuimt de accommodatieverschaffer en, in voorkomend geval, ons hierover in te lichten, garanderen wij niet meer de beschikbaarheid van uw accommodatie. Bij aankomst op zaterdagmiddag of zondag dient u er rekening mee te houden dat winkels en banken gesloten kunnen zijn. Daarnaast is het bij eigen vervoer reizen, busreizen, campingvakanties en fietsvakanties binnen Europa niet altijd mogelijk om een dag later aan te komen, indien dit bv. een zon- of feestdag is, omdat dan de receptie gesloten kan zijn. Op de laatste dag van uw verblijf dient u uiterlijk tussen 10.00-12.00 uur de accommodatie vrij te geven. Deze regels zijn internationaal. Afwijken van de genoemde tijden waarop u de accommodatie betreft of verlaat is slechts na overleg met de accommodatieverschaffer mogelijk. Indien u de accommodatie bij aankomst nog niet kunt betrekken of bij vertrek al iets eerder moet vrijgeven, kunt u uw bagage over het algemeen afgeven bij de receptie. Dit doet u echter geheel voor eigen risico. Doorgaans kunt u, terwijl u wacht, al/nog wel gebruik maken van alle faciliteiten die de accommodatie biedt, zoals het zwembad. Soms kan dit slechts tegen betaling van een geringe vergoeding. Dit geldt ook voor gasten die doorreizen naar een andere bestemming/eiland en op de (boot)verbinding wachten. Indien u, anders dan door onze schuld, later dan oorspronkelijk gepland op uw accommodatie aankomt of eerder de accommodatie moet verlaten, bestaat geen recht op restitutie van niet genoten overnachtingen, maaltijden, diensten en faciliteiten.

8.6 Hinder door bouwactiviteiten

De vraag naar de populaire vakantiebestemmingen neemt toe. Om deze reden wordt er ter plaatse nog steeds gebouwd, worden nieuwe wegen aangelegd etc. Indien het werkzaamheden betreft welke in opdracht van derden of bv. een gemeentelijke instantie (openbare werken) worden uitgevoerd, zijn wij hiervoor niet verantwoordelijk. Indien de werkzaamheden plaats vinden in de door u gekozen accommodatie zullen wij u te allen tijde proberen tijdig te informeren en een passende oplossing aan te bieden. Het kan echter voorkomen dat u met bouwwerkzaamheden wordt geconfronteerd waarvan ook wij niet op de hoogte waren. Enige overlast door bouwactiviteiten kan dan ook niet helemaal worden uitgesloten.

8.7 Nieuwbouw

Nieuwbouw biedt voor u voor- en nadelen. Het eerste jaar profiteert u vaak van relatief voordelige prijzen voor een spiksplinternieuwe accommodatie. Daar staat tegenover dat u rekening dient te houden met afrondende werkzaamheden, jonge of juist afwezigheid van aanplant en het nog niet gereed zijn van bepaalde aanvullende faciliteiten zoals bv. winkeltjes, fitnessruimten en zwembaden. De vermelde openingsdatum bij nieuwe accommodaties is altijd een geplande openingsdatum. Door allerlei omstandigheden waar wij geen invloed op kunnen uitoefenen (zoals het weer en trage vergunningsprocedures) kan het voorkomen dat de accommodatie of daarbij behorende faciliteiten later openen dan in de publicatie vermeld staat. Wij zullen ons inspannen om u hierover zoveel mogelijk te informeren.

8.8 Parkeren

Bij bestemmingen die u met uw eigen auto kunt bereiken geven wij (vrijblijvend) zoveel mogelijk informatie over de aanwezigheid van parkeergarages of (privé)parkeerplaatsen bij accommodaties. Deze parkeerplaatsen zijn niet gratis, tenzij dit expliciet in het reis aanbod staat vermeld. Overigens zal voor eventuele meerdere voertuigen altijd moeten worden betaald. Voor zover wij bekend zijn met (een indicatie van) de parkeerkosten, zullen deze worden aangegeven. De kosten voor een parkeerplaats dienen ter plaatse

voldaan te worden. Een parkeerplaats kan doorgaans niet worden gereserveerd. Het parkeren, zowel op privé-terrein als op openbare parkeerplaatsen, geschiedt altijd op eigen risico. Bij sommige accommodaties of in autovrije plaatsen, dient u uw auto te parkeren in een nabijgelegen garage of parkeerplaats.

8.9 Huisdieren

Huisdieren die mee gaan op reis, dienen altijd bij boeking te worden opgegeven. Vaak zal dit door ons aangevraagd moeten worden bij de accommodatieverschaffer en, indien van toepassing, de vervoerder. Hiervoor worden administratiekosten berekend. Omdat huisdieren vaak niet zijn toegestaan, boekt u onder een ontbindende voorwaarde. Indien het meenemen van een huisdier is toegestaan, dient u er rekening mee te houden dat uw huisdier alleen op de kamer of in het appartement en niet in de openbare ruimtes van de accommodatie welkom is. Wij kunnen carapatënten niet garanderen dat de accommodaties waar huisdieren niet zijn toegestaan, ook altijd 'huisdiervrij' zijn. De eventuele verblijfskosten die verbonden zijn aan het huisvesten van een huisdier dienen ter plaatse te worden voldaan. Deze kosten worden vooraf door ons aan u doorgegeven. Voor het reizen met honden, katten en fretten is binnen de EU een EU-paspoort noodzakelijk. Tevens dienen zij te zijn ingeënt tegen hondsdolheid en te zijn voorzien van een identificatie (chip). Een aantal Europese landen stelt daarbij nog enkele aanvullende eisen, zoals een bloedtest maximaal welke 6 maanden voor vertrek dient te zijn afgenomen. Sommige niet EU-landen stellen zeer strenge eisen bij het toelaten van dieren, bv. niet eerder dan na een langdurig verblijf in quarantaine. Behoort uw huisdier tot een beschermde soort, dan moet u ook beschikken over CITES-documenten. Informeer tijdig bij uw reisbureau of de ambassade van het land van bestemming welke exacte toelatingseisen er zijn.

8.10 Airconditioning

Ook in de meeste vakantie landen wordt men milieu- en energiebewuster. Wanneer in het reis aanbod is vermeld dat een bepaalde accommodatie over airconditioning beschikt, zal deze over het algemeen alleen in de warmste periodes functioneren en op die uren van de dag, dat daar de meeste behoefte aan is. Een airconditioning of fan/ventilator is niet altijd geruisloos. In veel accommodaties bevindt de airconditioning zich alleen in de slaapvertrekken. Indien de airconditioning ter plaatse dient te worden betaald aan de accommodatieverschaffer, dan is dit in het reis aanbod vermeld. In dat geval variëren de kosten per accommodatie tussen € 6 en € 15 per dag. Deze bedragen zijn slechts een indicatie.

8.11 Balkon/terras

In het reis aanbod staat vaak vermeld dat de accommodatie is voorzien van een terras (voor de begane grond) of balkon (voor hogere verdiepingen). Indien de aanwezigheid van een Frans balkon is aangegeven, gaat het om een stel naar binnen draaiende deuren op een verdieping, met aan de buitenzijde de balustrade (dus zonder stoelen/tafel). Indien u een kamer met balkon heeft geboekt, dient u er rekening mee te houden dat de balkons in de meeste gevallen te weinig ruimte bieden om hier op te liggen/zonnen. Veelal passen hierop slechts één of twee stoelen zonder tafeltje. De grootte van de balkons verschilt per accommodatie en zelfs dezelfde accommodatie kan verschillende formaten balkons hebben.

8.12 Bedden

De bedden in de accommodaties hebben doorgaans een lengte van 1.80 m. Het kan dus voorkomen dat zij niet berekend zijn op lange reizigers. Houd u daar rekening mee. Als u een kamer reserveert waar plaatsing van een extra bed voor de derde en eventueel vierde persoon mogelijk is, kan dit extra bed een opklapbed, divanbed, slaapbank of stretcher zijn. Deze kunnen vaak alleen in de woonkamer van een accommodatie worden geplaatst en kunnen daarmee ten koste van de leefruimte gaan. De bedden op uw vakantiebestemming kunnen minder comfortabel zijn dan

ALGEMENE REISVOORWAARDEN TUI NEDERLAND

u thuis gewend bent. Uitsluitend het in de tekst genoemde aantal bedden (normaal formaat) staat ter beschikking. In het algemeen geldt dat er geen kinderbedjes of kinderstoelen beschikbaar zijn. Voor kinderen die gebruik maken van de speciale kinderprijs, zal in hotels een extra (kinder)bed op de 2-persoonskamer van 2 volbetalende begeleiders worden bijgeplaatst. U kunt bij boeking navragen of uw accommodatie over kinderbedjes beschikt. In drukke periodes kan het voorkomen dat het aantal kinderen/baby's het aantal beschikbare kinderbedjes in uw accommodatie overstijgt en dat wij u moeten teleurstellen. Kosten voor het kinderbedje dienen altijd ter plaatse aan de accommodatieverschaffer te worden betaald.

8.13 Kookfaciliteiten en inrichting

De meeste appartementen, bungalows en villa's hebben een open keuken of kitchenette: een niet afgeschermd gedeelte van de woonkamer, waarin zich een koelkast, een kooktoestel (gas of elektrisch) en een klein aanrecht bevinden. In veel gevallen zijn keukens en kitchenettes slechts geschikt voor het bereiden van eenvoudige maaltijden. Dit vereist soms wat improvisatie omdat (typisch Nederlandse) attributen waar u thuis aan gewend bent, zoals een kaasschaaf, koffiefilter, afwasborstel, waterkoker en een goede blikopener niet altijd aanwezig zijn. Ook bestaat het kooktoestel doorgaans maar uit twee kookplaten waarvan er één als warmhouder dient. De inrichting van de accommodatie en de kwaliteit van bv. het interieur en het sanitair kan dus eenvoudiger zijn dan u thuis gewend bent.

8.14 Schoonmaak en linnengoed

- **Algemeen:** Uw accommodatie wordt bij aankomst schoon opgeleverd. Houd u er rekening mee dat, indien schoonmaak in het reis aanbod is inbegrepen, de wijze waarop wordt schoongemaakt voldoende is, maar soms een andere invulling krijgt dan u thuis gewend bent. Dit houdt onder meer in dat er geen grote schoonmaak zal plaatsvinden. Bij hotels is de schoonmaak vrijwel altijd dagelijks. Op zon- en feestdagen wordt er echter vaak niet schoongemaakt. Indien schoonmaak in het reis aanbod is inbegrepen en u bent niet tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak, dient u dit te allen tijde direct aan de accommodatieverschaffer te melden. Deze kan dan nog tijdens uw verblijf maatregelen nemen. Wij adviseren om wat hand- en theedoeken mee te nemen, zelfs als huis-houdlinnen in de reis is inbegrepen. Als in het reis aanbod is vermeld dat u ter plaatse bed- en huishoudlinnen kunt huren, is het verstandig dit reeds bij de boeking op te geven. Soms bent u verplicht ter plaatse het bedlinnen te huren. Ook dit wordt, met vermelding van de kosten, in het reis aanbod vermeld. Indien in het reis aanbod staat vermeld dat het linnengoed eenmaal per week wordt verwisseld, dan betekent dit dat aan het einde van de week het linnengoed verschoond wordt. Blijft u slechts een week dan wordt er dus tijdens uw verblijf geen linnengoed verwisseld.
- **Voor zon- en verre bestemmingen:** Het schoonmaken van de accommodatie is inbegrepen bij het arrangement, tenzij anders is vermeld. Indien de schoonmaak is inbegrepen, dient u zelf de badkamer en keuken schoon te houden. Hoe hoger de sterclassificatie van de accommodatie, des te hoger zal de frequentie zijn waarmee de (overige) schoonmaak en de wissel van beddengoed en handdoeken plaatsvindt.
- **Overland:** De dagelijkse schoonmaak van uw appartement of bungalow is niet inbegrepen tenzij anders is vermeld in het reis aanbod. Soms worden verplicht schoonmaakkosten in rekening gebracht. In andere gevallen heeft u de keuze om de schoonmaak zelf te doen, of dit, tegen betaling, te laten doen. Welke situatie aan de orde is staat aangegeven in het reis aanbod.

8.15 (Geluids)overlast

Veel populaire bestemmingen zijn in het hoogseizoen en tijdens vakantieperiodes (ook die van het land zelf) erg druk. Veel hotels en appartementencomplexen organiseren overdag en 's nachts allerlei sportieve en gezellige activiteiten zoals live-muziek of disco's. Sommige (hotel)bars sluiten pas diep in de nacht of in de vroege ochtend wanneer

de laatste gasten weggaan. De normen van geluidsoverlast zijn in vakantiegebieden toleranter dan in Nederland, ook omdat de bevolking in die landen later leeft dan bij ons gebruikelijk is. Wanneer rust voor u een belangrijk argument voor uw vakantie is, dan dient u uw accommodatie of bestemming met zorg te kiezen. Indien het reis aanbod melding maakt van een 'levendige omgeving', een 'centrale ligging' of 'in de nabijheid of op loopafstand van barretjes en restaurants', dan is er meestal sprake van een gezellige drukte van uitgaansgelegenheden en/of verkeer. Voorts worden animatie en entertainment die in de avonden op het terrein van de accommodatie worden georganiseerd, zoveel mogelijk in het reis aanbod vermeld. Dit alles kan wel de nodige geluidsoverlast met zich mee brengen. Absolute rust en stilte na middernacht kunnen derhalve niet worden gegarandeerd. Indien u gevoelig bent voor geluidsoverlast raden wij u aan te kiezen voor een accommodatie zonder discotheek of (pool)bar, of een accommodatie die niet dicht bij uitgaansgelegenheden of drukke wegen is gelegen. Helaas kan het ook voorkomen dat medevakantiegers er een andere opvatting van vakantieplezier en overlast op na houden. Op deze mensen (vooral indien zij niet zijn gehuisvest in uw accommodatie) hebben wij geen invloed en wij zijn derhalve voor hun gedrag niet verantwoordelijk.

8.16 Ongedierte

Op verre bestemmingen en in landen rond de Middellandse Zee komt ongedierte (zoals bv. mieren en kakkerlakken) vaker voor dan wij in Nederland gewend zijn. Dit komt doorgaans niet door onvoldoende hygiëne, maar vloeit voort uit klimatologische omstandigheden als luchtvochtigheid en warmte. In dergelijke gevallen raden wij u aan etenswaren te verpakken in plastic zakken en zo mogelijk op te bergen in een koelkast. Wij adviseren u van de aanwezigheid van ongedierte melding te maken bij de accommodatieverschaffer, zodat deze zijn best kan doen u van dit ongewenste bezoek af te helpen. Uiteraard kunt u ook zelf ter plekke een verdelingsmiddel aanschaffen. Dit doet u wel op eigen risico. Ook de aanwezigheid van (zwerv) katten en honden komt in de genoemde landen voor. De aanwezigheid van deze dieren en ongewenste insecten kan helaas nooit geheel uitgesloten worden.

8.17 Water, elektriciteit, zonne-energie en sanitair

Het leidingwater is in de in het reis aanbod genoemde bestemming(en) doorgaans niet bedoeld als drinkwater. In een aantal accommodaties kan het leidingwater en zwembadwater bovendien zout zijn en/of chloor bevatten. De ervaring leert ook dat storingen in de water- en elektriciteitsvoorzieningen kunnen optreden. Oorzaak hiervan ligt veelal bij de gemeentelijke of regionale autoriteiten die tot tijdelijke afsluiting of distributie overgaan, of, wat elektriciteit betreft, aan een overbelasting van het lokale netwerk. Noch uw accommodatieverschaffer, noch wij kunnen voor het ten gevolge hiervan ondervonden onge- mak en/of geleden schade aansprakelijk worden gesteld. Voorts wordt de warmwatervoorziening (douchen) en de elektriciteitsvoorziening soms geregeld door middel van zonne-energie. Dit betekent dat bij minder mooi weer of veelvuldig gebruik van (warm) water en/of stroom in de/het accommodatie(complex), deze voorziening niet toereikend zal zijn. De capaciteit van water in zuidelijke en warme landen is bovendien beperkter en uit milieuoverwegingen niet in dezelfde mate zo vanzelfsprekend als wij in Nederland gewend zijn. Indien in het reis aanbod gesproken wordt van een bad, kan het voorkomen dat een stop niet aanwezig is. Dit wordt gedaan uit het oogpunt van water- en energiebesparing. Een douchegordijn is onbekend in veel landen, waardoor wateroverlast af en toe voorkomt. (Toilet) papier zal doorgaans niet mogen worden doorgespoeld in de sanitaire voorzieningen en zult u in de prullenbak moeten deponeren. In de meeste appartementen of bungalows is het basisenergiegebruik bij de reissom inbegrepen. Mocht u dit basisverbruik (gebaseerd op 'normaal' energiegebruik) overschrijden, dan dient u de extra kosten ter plaatse te betalen.

8.18 Resortfee en kluisuur

Diverse hotels (vooral in de Verenigde Staten) brengen een zogenaamde "resortfee" in rekening. De resortfee geldt over het algemeen per dag, per persoon en u bent verplicht deze ter plaatse te betalen. Ook de huur van een kluisje in de kamer is in diverse accommodaties verplicht. Daar waar een verplichte resortfee en/of kluisuur bij het samenstellen van het reis aanbod bekend was, is dit daarin vermeld.

8.19 Parasols en ligbedden

In het reis aanbod wordt vaak melding gemaakt van de aanwezigheid van parasols of ligbedden. Het aantal beschikbare parasols en ligbedden is meestal niet toereikend voor het aantal verblijvende gasten in de accommodatie. De vraag is vaak groter dan het aanbod, zeker bij grotere accommodaties, zodat u wellicht teleurgesteld moet worden.

9. LOKALE FACILITEITEN, ENTERTAINMENT, EXCURSIES EN ACTIVITEITEN

9.1 Gebruik van faciliteiten (algemeen)

In het reis aanbod zijn soms prijzen vermeld van sport-faciliteiten, sauna, zwembaden en andere faciliteiten van een accommodatie of in de omgeving. Dit houdt niet in dat de overige faciliteiten zoals minibar, gebruik van spelletjes of TV-kanalen, discotheek e.d. gratis zijn, tenzij dit uitdrukkelijk is vermeld. Openingstijden en -dagen van faciliteiten verneemt u ter plaatse. U dient er rekening mee te houden dat het animatiepersoneel (indien aanwezig), babysitters en crècheleidsters veelal alleen de taal spreken van het land waar de accommodatie is gelegen en/of van de grootste groep aanwezige gasten. Indien dit anders is, staat dit in het reis aanbod vermeld.

9.2 Animatie en entertainment

In bepaalde complexen wordt een zogenaamd animatie-programma aangeboden, waaraan door gasten kan worden deelgenomen. Deze animatie is doorgaans voor volwassenen. Er is alleen animatie voor kinderen (4-12 jaar) indien dit nadrukkelijk in het reis aanbod vermeld staat. Voor kinderen jonger dan 4 jaar wordt doorgaans geen programma aangeboden. In sommige accommodaties is het verplicht dat (kinderen) voor deelname de gevoerde taal machtig zijn. Entertainment is een meer passieve activiteit dan animatie, en een actieve deelname is doorgaans niet mogelijk. Hierbij moet u denken aan bv. een muzikaal avondprogramma.

9.3 Afgelasting animatie en entertainment; aanbod faciliteiten

Om welke reden dan ook (bv. vanwege het laagseizoen, gebrek aan belangstelling of weersomstandigheden) kan besloten worden dat bepaalde onderdelen van animatie of entertainment geen doorgang zullen vinden of dat bepaalde faciliteiten niet of slechts beperkt aangeboden kunnen worden. Denk hierbij ook aan babysit, crèche, een a-la-carte-restaurant, thema-avond, dansavond, sauna, jacuzzi, zwembad, discotheek, fitness, tennisbaan, watersportfaciliteiten of winkels. Voorts dienen er af en toe onderhoudswerkzaamheden plaats te vinden in accommodaties die het gehele of een groot deel van het jaar geopend zijn en kan dit reden zijn voor het tijdelijk niet aanbieden van een faciliteit. Deze maatregel komt doorgaans de veiligheid of hygiëne ten goede. Wij zijn voor dit alles niet verantwoordelijk en vragen hiervoor uw begrip.

9.4 Activiteiten zoals excursies

Eventueel in het reis aanbod genoemde en/of lokaal te boeken activiteiten of diensten zoals bv. excursies, rondleidingen, evenementen, bezichtigingen en sporten/ sportcursussen (bv. zwemlessen, raften en duiken) worden buiten onze invloedssfeer aangeboden. Uw reisadviseur kan u hier meer over vertellen. Wij of onze vertegenwoordiger in het buitenland publiceren en bemiddelen slechts uit service overwegingen. Plaatselijke agenten of organisatoren zijn aansprakelijk en verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van deze activiteiten. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor ter plaatse geboekte activiteiten.

ALGEMENE REISVOORWAARDEN TUI NEDERLAND

Laat u zich daarom goed informeren over deelname aan dergelijke activiteiten alvorens u hiertoe een besluit neemt, ook indien u een doorlopende reisverzekering heeft. Soms is een aanvullende verzekering noodzakelijk. Op de relatie tussen u en ons zijn wat betreft de hier bedoelde activiteiten de ANVR-Boekingsvoorwaarden van toepassing (te raadplegen op www.tuinederland.nl/voorwaarden). Lokale activiteiten zijn altijd onder voorbehoud van voldoende deelname. Of ze plaatsvinden is daarnaast vaak afhankelijk van seizoens- en weersinvloeden, maar kunnen ook om andere redenen geannuleerd zijn of worden. In het kader van onze bemiddelingsrol vermelden wij zoveel mogelijk informatie over lokale prijzen van activiteiten, diensten en producten zoals liftpassen. Hoewel wij deze gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid verzamelen in samenwerking met bv. lokale VVV's, betreft het slechts een indicatie. Deze activiteiten, diensten en producten vallen namelijk buiten de georganiseerde reis, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

9.5 Duiken

Wij raden u uitdrukkelijk af om te gaan duiken indien u astma, long-, hart- en/of oorproblemen heeft. Daarnaast is het vanuit medisch oogpunt sterk af te raden om binnen 12 uur na aankomst van uw vlucht of binnen 24 uur voor aanvang van uw terugvlucht duikactiviteiten te ondernemen. Uw huisarts kan u hier meer informatie over geven.

9.6 Waarborgsom

Het kan voorkomen dat u bij een accommodatie of bij een verhuurder van materialen (zoals fietsen, watersportmateriaal of auto's), bij aankomst verplicht wordt een borgsom (garantie) af te geven. Doorgaans dient dit te gebeuren door middel van debitering van een creditcard, maar andere manieren zijn ook mogelijk, zoals het afgeven van een paspoort, rijbewijs, bankpas, cheque of contant geld. Dit staat niet altijd in het reisaanbod vermeld. Op de dag van vertrek of bij het retourneren van de materialen zal deze garantie, na controle van uw accommodatie of de materialen op schade, teruggegeven worden. Indien de garantie is afgegeven met een credit card zal deze weer gecrediteerd worden. Indien de garantie in contanten is afgegeven, zal dit bedrag aan u worden teruggegeven. Dit alles na aftrek van de eventueel te betalen kosten voor schade aan het gehuurde of vermissing van inventaris, het verbruik van gas, licht, water, extra schoonmaakkosten, wisseling beddengoed etc. (voor zover dit laatste niet al bij de reis-/huursom was inbegrepen). Denk er aan dat u – indien u op de laatste dag van uw verblijf 's ochtends vroeg vertrekt – de avond tevoren al verzoekt om een controle van het verblijf en teruggave van de borgsom. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor het ten onrechte achterhouden van de gehele of een deel van de garantie, noch voor de situatie dat u bent vergeten uw garantie terug te vragen. Dit alles is een zaak tussen u en de accommodatieverschaffer/dienstverlener. Wij kunnen hierbij ook niet bemiddelen.

9.7 Gebruik van zwembaden en stranden

In sommige zwembaden is het dragen van een badmuts om hygiënische redenen verplicht gesteld en is het zwemen in surfbroek, boxershirt, T-shirt, of ingesmeerd met zonnebrandolie/-creme, verboden. In verband met het voorkomen van overlast zijn in het zwembad balspelen en het gebruik van luchtbedden etc. doorgaans verboden. Op sommige stranden moet worden betaald voor toegang tot het strand of bent u verplicht een strandstoel te huren indien u van het strand gebruik wilt maken.

10. AUTOHUUR

10.1 Huurovereenkomst

Indien in uw reis de huur van een auto is inbegrepen, gaat u ter plaatse een huurovereenkomst aan met een autoverhuurbedrijf. Wij treden daarbij op als bemiddelaar tussen u en het autoverhuurbedrijf en zijn geen partij bij de uiteindelijke huurovereenkomst. Op de relatie tussen u en ons zijn wat betreft de autohuur de ANVR-Boekingsvoor-

waarden van toepassing. Op de huurovereenkomst tussen u en het autoverhuurbedrijf zijn de algemene voorwaarden van de autoverhuurder van toepassing. Het voorgaande is niet van toepassing indien in het reisaanbod uitdrukkelijk is aangegeven dat een huurauto bij de reissom is inbegrepen. In het reisaanbod herkent u dit aan de woorden/het logo "inclusief auto". De ANVR-Boekingsvoorwaarden en de algemene voorwaarden van de autoverhuurder zijn te raadplegen op www.tuinederland.nl/voorwaarden. Alle informatie in dit artikel verstrekken wij slechts uit serviceoverwegingen in onze rol als bemiddelaar.

10.2 Huurperiode

Alle in het reisaanbod vermelde automerken en types zijn slechts voorbeelden. Het kan zijn dat u ter plaatse een huurauto van een ander merk of ander type in ontvangst neemt. De auto zal echter wel van dezelfde categorie zijn als door u gereserveerd. Indien een huurauto uitdrukkelijk in de reissom is inbegrepen, is dit in de regel een auto uit de A of B categorie. Mocht deze auto niet alle passagiers en bagage kunnen vervoeren, adviseren wij u tegen meerprijs een grotere (of extra) auto te reserveren.

10.3 Autotypes

Alle in het reisaanbod vermelde automerken en types zijn slechts voorbeelden. Het kan zijn dat u ter plaatse een huurauto van een ander merk of ander type in ontvangst neemt. De auto zal echter wel van dezelfde categorie zijn als door u gereserveerd. Indien een huurauto uitdrukkelijk in de reissom is inbegrepen (zie artikel 10.1), is dit in de regel een auto uit de A of B categorie. Mocht deze auto niet alle passagiers en bagage kunnen vervoeren, adviseren wij u tegen meerprijs een grotere (of extra) auto te reserveren.

10.4 Ophalen van de auto

De huurauto moet doorgaans op de luchthaven worden opgehaald. Meestal bevindt de auto zich op enige afstand van het luchthavengebouw en dient u gebruik te maken van shuttlebusjes, taxi's of andere transportmogelijkheden om de verhuurlocatie te bereiken. Het komt ook voor dat huurauto's bij een stadskantoor moeten worden opgehaald. Indien in het reisaanbod uitdrukkelijk is vermeld dat de auto bij uw vakantieadres is of wordt afgeleverd, wordt u in het algemeen bij uw accommodatie opgehaald. Daarnaast neemt u uw huurauto bij de verhuurlocatie op de luchthaven of in de stad in ontvangst, c.q. levert u de auto daar weer in.

10.5 Credit card verplicht

Voor alle autohuur geldt dat een internationaal geaccepteerde creditcard verplicht is. Deze wordt gebruikt voor het ter plaatse voldoen van een eventuele waarborgsom (zie ook artikel 9.6) en/of het betalen van eventuele extra's. Een ander betaalmiddel wordt in de regel niet geaccepteerd.

10.6 Verzekeringen

Indien u van plan bent om met de auto de landsgrens te overschrijden, dient u na te gaan of dit toegestaan is. Informeert u ter plaatse naar de verzekeringsvoorwaarden en met name wat er wel en niet onder de dekking valt. Zo is het mogelijk dat er bij een reeds inbegrepen CDW verzekering (Collision Damage Waiver; dekt schade aan het voertuig) een bepaald bedrag als eigen risico blijft bestaan. Dit kunt u soms ter plaatse afkopen door het afsluiten van een zogenaamde 'super' CDW-verzekering (soms heeft dit een andere naam). In het geval van schade aan, een ongeval met, of diefstal of het verlopen van de auto, dient u altijd een politierapport, een schaderapport en een kopie van uw identiteitsbewijs te overhandigen aan de verhuurder. U dient de autoverhuurmaatschappij direct in kennis te stellen van een incident of ongeval. Wij raden u aan dat u bij het ophalen van de auto altijd controleert of deze in orde is. Dit is voor uw eigen veiligheid en om onenigheid over reeds bij het ophalen van de auto bestaande schade te voorkomen. Denkt u bij de controle met name aan de benzinestand (is de tank vol?), aanwezigheid van het reservewiel, lak- en krasschade, etc. Indien de auto bij ontvangst niet in orde is, dient u hiervan direct bij de

autoverhuurder een aantekening te laten maken en bewijs hiervan te verkrijgen. Houdt u er tevens rekening mee dat banden-, bodem- en glasschade nooit is meeverzekerd. De schadeverzekering zal nimmer uitkeren in geval bestuurder onder invloed van alcohol, medicijnen of drugs verkeerde of roekeloos (rij)gedrag verweten kan worden. De diefstalverzekering dekt geen schade in het geval de sleutels in de auto zijn achtergebleven. Evenmin bestaat er dekking tegen het tanken van de verkeerde soort brandstof.

10.7 Schade aan de huurauto

Indien er tijdens de huurperiode schade is ontstaan aan de auto, komen de financiële gevolgen daarvan rechtstreeks voor uw rekening en dient u dit zelf met het autoverhuurbedrijf af te wikkelen. Wij spelen daarin geen rol. U zult ons vrijwaren tegen eventuele vorderingen van het autoverhuurbedrijf of derden in verband met dergelijke schade.

11. VERZEKERINGEN

Wij raden u dringend aan een goede reis(bagage)-, ongevallen-, ziektekosten en annuleringsverzekering af te sluiten. Een ongeval zit immers in een klein hoekje. Een goede verzekering met een uitgebreide (buitenland) dekking kan u in geval van schade, letsel of ziekte een hoop onnodige kosten en ellende besparen. Uw eigen specifieke situatie (zoals uw bestemming en de daar te ondernemen activiteiten e.d.) bepaalt de noodzaak of wenselijkheid van het afsluiten van een reis-, ongevallen-, ziektekosten en/of annuleringsverzekering en de benodigde dekking. Uw reisagent of onze afdeling klantenservice kan u hier over adviseren.

12. AANSPRAKELIJKHEID REIZIGER

U dient uw accommodatie 'als een goed huisvader' en volgens bestemming te gebruiken en te onderhouden. U bent aansprakelijk voor alle verlies van en/of schade aan de accommodatie en/of inventaris, tenzij deze schade en/of dit verlies niet uw schuld is of anderszins voor uw rekening komt. Indien u of personen waar u verantwoordelijk voor bent, zich zodanig gedragen dat daardoor schade ontstaat, zich niet aan de huisregels van de accommodatieverschaffer of vervoerder houden, derden hinderen in het genot van hun reis, of anderszins overlast veroorzaken, behouden wij dan wel de accommodatieverschaffers of vervoerders zich het recht voor u de toegang tot uw accommodatie of het vervoermiddel te ontzeggen of u daaruit te (laten) verwijderen. Bovendien kunnen wij in dat geval de met u gesloten reisovereenkomst opzeggen wegens gewichtige omstandigheden. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het handelen of nalaten van andere gasten.

13. NIET HELEMAAL TEVREDEN

Het kan gebeuren dat u op uw bestemming of tijdens de reis een tekortkoming in de uitvoering van de reisovereenkomst constateert. Deze dient u zo spoedig mogelijk te melden bij de betrokken dienstverlener (zoals de accommodatieverschaffer), of, indien dit in het geheel niet mogelijk is, bij ons. Wordt de tekortkoming niet opgelost, dan moet deze direct worden gemeld bij de onze vertegenwoordig(st)er ter plaatse. Indien dit in het geheel niet mogelijk is, zij/hij niet aanwezig of bereikbaar is, of indien zij/hij geen bevredigende oplossing biedt, dan dient u direct telefonisch (+31 (0)53 4880050) contact op te nemen met onze mensen in Nederland (24 uur per dag bereikbaar). Collect-calls kunnen niet worden geaccepteerd. Vermeld uw boekingsnummer. Indien de tekortkoming niet is weggenomen en/of naar uw mening aanleiding gaat geven tot een klacht bij thuiskomst, kunt u deze schriftelijk laten vastleggen bij de onze vertegenwoordig(st)er ter plaatse of, indien dit onmogelijk is, alsnog bij ons telefonisch melden. Indien u onverhoopt verzuimt een tekortkoming door te geven bij aanvang van het probleem en/of tijdens het verblijf, kan dit betekenen dat u het recht op genoegdoening verliest, daar wij dan niet in de gelegen-

ALGEMENE REISVOORWAARDEN TUI NEDERLAND

heid zijn gesteld een oplossing te bieden. Na uw reis kunt u eventuele tekortkomingen schriftelijk melden aan de afdeling Klantenservice.

14. DIVERSEN

14.1 Gebruik credit card

In een aantal landen is bij het gebruik van een credit card in plaats van een handtekening steeds vaker de pincode vereist. Bv. in Portugal en Spanje is bij betalen in winkels, tankstations, hotels en restaurants een handtekening vaak niet meer voldoende. Derhalve is het van belang dat kaarthouders, waaronder wellicht u als vakantieganger, de pincode van hun credit card onthouden (maar in geen geval ergens noteren!).

14.2 Uw mobiele telefoonnummer

Bij het maken van uw boeking wordt om uw mobiele telefoonnummer gevraagd. In geval van calamiteiten kunnen wij u dan snel bereiken. Indien wij u in een dergelijk geval niet kunnen bereiken, omdat u geen mobiel nummer heeft verstrekt, dit onjuist is of indien uw telefoon uit staat, komt dit geheel voor uw risico.

14.3 (Niet) Roken

Aan boord van zowel touringcars, treinen als vliegtuigen is het verboden te roken. Dit verbod geldt in veel landen tegenwoordig eveneens in publieke ruimtes en horeca. In de meeste landen binnen de EU, in Noorwegen, Zwitserland, IJsland en Liechtenstein geldt dat het soms ook verboden is te roken op hotelkamers en in openbare ruimtes van het hotel. Meer en meer landen voeren een algemeen landelijk rookverbod in. U dient hier rekening mee te houden. Het invoeren van een dergelijk verbod is geen reden om uw boeking kosteloos te annuleren of te wijzigen vanwege verminderd (rook)genot.

14.4 Informatie van derden

Toeristiek (www.toeristiek.nl) biedt onafhankelijke en objectieve bestemmingsinformatie. Hier kunt u aanvullende informatie vinden over aspecten van een plaats of accommodatie die belangrijk voor u zouden kunnen zijn. Zo verschaft Toeristiek vaak informatie over de locatie van luchthavens en stranden, de eventuele aanwezigheid van een (druk) uitgaansleven, de samenstelling van nationaliteiten in een accommodatie e.d. De gegevens in de Toeristiek kunnen echter achterhaald zijn. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de informatie die u bij Toeristiek aantreft, noch voor bestemmingsinformatie die in publicaties of websites van andere derde partijen is opgenomen.

14.5 Informatie in reisgidsen

Met het publiceren van het reisaanbod komen alle informatie en gegevens uit eerdere publicaties te vervallen. De reisbrochures en de daarbij behorende prijsbijlagen worden enkele malen per seizoen gedrukt. Daardoor kan het voorkomen dat de informatie die daarin is opgenomen niet meer geheel actueel is op het moment dat u de reisbrochure of prijsbijlage raadpleegt. De informatie die door een reisagent of een callcenter aan u wordt doorgegeven of op onze websites is te vinden, prevaleert boven de informatie in reisbrochures en prijsbijlagen.

14.6 Dag en nacht bereikbaar

Zijn er onderweg of ter plaatse problemen of ogenschijnlijk onoplosbare moeilijkheden? Dan is het goed te weten dat u in geval van nood ons dag en nacht kunt bellen. Tel: +31 (0)53 4880050 (ook voor de thuisblijvers).

ANVR Reisvoorwaarden



Wij zijn aangesloten bij het Algemeen Nederlands Verbond van Reisondernemingen (ANVR) en bij de Vereniging van ANVR Reisorganisatoren. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. Op alle gepubliceerde georganiseerde reizen, eigen-vervoerreizen, pendelreizen per bus alsmede losse reismodules waarbij wij optreden als de uiteindelijke uitvoerder van de losse reismodule, zijn de ANVR Reisvoorwaarden (laatste versie) van toepassing.



Deze Reisvoorwaarden staan afgedrukt in de ANVR brochure 2009. De brochure bevat tevens de ANVR Boekingsvoorwaarden, de voorwaarden van de Stichting Garantiefonds Reisgelden, de voorwaarden van het Calamiteitenfonds en andere belangrijke informatie. Het boekingskantoor zal u een exemplaar van deze brochure verstrekken. Gebeurt dat niet, vraagt u er dan om. Bij een online boeking zijn de Reisvoorwaarden te downloaden en digitaal op te slaan (www.tuinederland.nl/voorwaarden). Bij een telefonische boeking liggen de Reisvoorwaarden op het hoofdkantoor van TUI Nederland N.V. ter inzage en zullen zij op uw verzoek kosteloos worden toegezonden.

Stichting Garantiefonds Reisgelden



Wij zijn aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de in het reisaanbod gepubliceerde reizen onder de garantie van SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is, zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen, als zijn wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis. De SGR-garantieregeling is te raadplegen op www.tuinederland.nl/voorwaarden.

Calamiteitenfonds



Wij zijn aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de in het reisaanbod gepubliceerde reizen onder de garantieregeling van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat, indien u als consument deelneemt aan een door ons georganiseerde reis en u zich reeds op de bestemming bevindt, u

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis. Per boeking (tot maximaal 9 personen) wordt een verplichte toeslag van € 2,50 in rekening gebracht. De Calamiteitenfondsgarantieregeling is te raadplegen op www.tuinederland.nl/voorwaarden.

The Travel Foundation



Tijdens de vakantie bezoekt u bijzondere landen en streken. Plekken die de moeite waard zijn om te bekijken én om te behouden. De Travel Foundation Nederland helpt daarbij. Zij steunt projecten die natuur, cultuur en het welzijn van lokale mensen op de vakantiebestemming beschermen. TUI Nederland N.V. is een van de oprichters van deze stichting. Ook u kunt helpen. Hoe? Kijk op www.travelfoundation.nl

Tegen kinderprostitutie op vakantiebestemmingen



TUI Nederland N.V. heeft, als eerste reisorganisatie in Nederland, de internationale Code of Conduct against Sexual Exploitation of Children in Travel and Tourism ondertekend. Hiermee steunen wij actief de strijd tegen seksuele uitbuiting van kinderen en jongeren (tot 18 jaar) op vakantiebestemmingen, in samenwerking met ECPAT Nederland. Wij nodigen u uit met ons alert te zijn op misbruik van kinderen. Meer weten? www.ecpat.nl

Reis milieuvriendelijk



Autoriteiten en vliegkassen schaden de natuur en het milieu. Indien u met uw eigen auto op reis gaat kunt u, door uw rijstijl aan te passen aan Het Nieuwe Rijden, het milieu en uw portemonnee sparen. Bovendien neemt de veiligheid in het verkeer toe. Daarnaast biedt GreenSeat u de mogelijkheid de schadelijke uitstoot van uw autorit of uw vliegreis te compenseren via duurzame energieprojecten en door de aanplant en bescherming van bossen. Meer weten? Mee-doen? www.hetnieuwerijden.nl en www.greenseat.nl.

Auteursrecht

Niets in onze reisbrochures, prijsbijlagen, en internetsites en andere media als ook deze Algemene Reisvoorwaarden TUI Nederland mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt worden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TUI Nederland N.V.

Reisorganisator

Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, worden alle reizen in het reisaanbod georganiseerd door:



TUI Nederland N.V.

KvK 27148888.

Internet: www.tuinederland.nl