



TUI GARANTIES

ZOMER 2019



**LAAGSTEPRIJS-
GARANTIE**



**OMRUIL-
GARANTIE**



**WE-LOSSEN-HET-OP-
GARANTIE**



**NIET-GOED-GELD-TERUG-
GARANTIE**





ALGEMENE VOORWAARDEN TUI GARANTIES

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de TUI Garanties, deze bestaan uit: Omruilgarantie, Laagsteprijsgarantie, We-lossen-het-op-garantie, Niet-goed-geld-terug-garantie

ALGEMENE VOORWAARDEN:

- De TUI Garanties zijn van toepassing op door TUI aangeboden vakanties uit het gamma Vliegvakanties, Exotische Vakanties, Citytrips en Autovakanties die ten tijde van het maken van de boeking in het boekingssysteem van TUI beschikbaar en boekbaar zijn.
- De TUI Garanties gelden alleen voor de door TUI aangeboden vakanties gereserveerd via TUI Customer Services Center, www.tui.be of bij TUI aangesloten reisagenten (hierna te noemen: kanalen).
- Voor boekingen geldt dat voor zover in deze voorwaarden daarvan niet uitdrukkelijk wordt afgeweken, de Algemene & Bijzondere Reisvoorwaarden van TUI Belgium N.V. en het Garantiefonds Reizen onverminderd van toepassing zijn. Daarnaast zijn de aanvullende voorwaarden, waaronder de Algemene Vervoersvoorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij en, in voorkomend geval, de Algemene Voorwaarden van de desbetreffende accommodatie(s) onverminderd van toepassing
- TUI heeft te allen tijde het recht om de TUI Garanties aan te passen in onder andere situaties waarin er sprake is van een technische storing, druk- of zetfout of er een verdenking van fraude bestaat.
- TUI behoudt zich het recht voor om de TUI Garanties te beëindigen, voorwaarden, bepalingen of informatie naar eigen goeddunken en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen, zonder dat TUI daardoor op enigerlei wijze tot vergoeding van schade is gehouden jegens de deelnemers c.q. reizigers.
- Wijzigingen, stopzetten, of aanpassingen van de voorwaarden of de inhoud van de TUI Garanties zullen door TUI bekend worden gemaakt via de website www.tui.be.
- Voor boekingen gemaakt via een Belgisch kanaal is Belgisch recht van toepassing.
- Eventuele vragen, opmerkingen of klachten op de TUI Garanties en haar voorwaarden kunnen worden gesteld via bovengenoemde kanalen.
- Aanvullende voorwaarden: Naast de voorwaarden die staan vermeld onder het hoofdstuk 'ALGEMENE VOORWAARDEN' zijn de volgende aanvullende voorwaarden van toepassing op de onderdelen 'Omruilgarantie', 'Laagsteprijsgarantie', 'We-lossen-het-op-garantie', 'Niet-goed-geld-terug-garantie'.
- De TUI Garanties zijn geldig voor boekingen vanaf 30/10/2018 en afreizen vanaf 04/04/2019



LAAGSTEPRIJSGARANTIE



ALS JE JE VAKANTIE ERGENS ANDERS GOEDKOPER VINDT, BETAALT TUI JE HET VERSCHIL TERUG. STERKER NOG, JE KRIJGT ER EEN EXTRA KORTING BOVENOP!

VOORWAARDEN LAAGSTEPRIJSGARANTIE

- Wanneer er een vliegreis is inbegrepen in de reis dient het om een vooraf samengestelde pakketreis te gaan en dient de vlucht met vertrek vanaf een Belgische luchthaven te zijn, waarbij de vlucht uitgevoerd wordt door TUI fly (TUI Airlines Belgium NV), Freebird, Brussels Airlines, Emirates, Qatar Airways, Thai Airways, Aegean Airlines, Alitalia, Air Europa, Czech Airlines, Iberia, LOT Polish Airlines, SAS, TAP Air Portugal, Vueling, Air Malta, allen met een maximum reisduur van 24 dagen. Wanneer er een treinreis is inbegrepen in de reis dient de treinreis met vertrek vanaf een Belgisch treinstation te zijn, waarbij de rit moet worden uitgevoerd door Thalys, TGV of Eurostar.
- De Laagsteprijsgarantie betekent dat wanneer exact dezelfde reis op www.tui.be (met in achtneming van onderhavige voorwaarden) bij een andere reisaanbieder actief op de Belgische markt goedkoper wordt aangeboden, het verschil in prijs eenmalig kan worden teruggevraagd.
- Voor de prijsvergelijking geldt dat alle reiselementen gelijk moeten zijn, deze reiselementen omvatten onder andere (maar niet uitsluitend):
 - De bestemming, accommodatie (waaronder kamertype), maaltijdregime, verzorging, vertrek en aankomst luchthaven en eventuele transfer.
 - NB: Wij streven naast een ideale prijs ook een zo comfortabel mogelijk verblijf na. Als een kamertype echt niet geschikt is voor meer personen dan het aan kan, kiezen wij ervoor om dit eerlijk te publiceren. Het spreekt vanzelf dat we ook geen prijsvergelijking kunnen maken als een andere reisorganisator hier minder principieel mee omgaat.
 - Het reisgezelschap dient ongewijzigd te blijven
 - De reisdatum, -duur en periode dienen ongewijzigd te blijven.
 - De vluchtklasse dient ongewijzigd te blijven.
- Het aanbod van de andere reisaanbieder actief op de Belgische markt mag niet onderhevig zijn aan 100 % annuleringskosten zulks ongeacht het tijdstip van e.v. annulering (non-refundable).
- Terugbetaling kan worden aangevraagd wanneer de hoofdboeker kan bewijzen dat er binnen de 24 uren nadat de boeking gemaakt is sprake is van een verschil in de reissom van de huidige boeking en de op dat moment geldende prijs van dezelfde vakantie door een andere reisaanbieder actief op de Belgische markt, daarbij uitgaande van de reissom die op het uiteindelijke prijsoverzicht wordt getoond. Terugbetaling kan enkel worden aangevraagd binnen 24 uur na het opmaken van het Bewijs. Een dergelijke bewijs is bijvoorbeeld: printscreen(s) of foto('s) waarop te allen tijde de verschillende reiselementen, alsmede de geldende prijs op dat moment, de datum en tijdstip waarop het bewijs is gemaakt, duidelijk staan vermeld (hierna te noemen 'Bewijs'). Na controle en goedkeuring door TUI, passen wij onze prijs aan en geven een extra korting van € 50 per dossier voor Vliegvakanties en Exotische Reizen en € 12,50 per dossier voor Citytrips en Autovakanties.
- De kostprijs van eventueel bijgeboekte diensten van TUI moeten in mindering genomen worden.
- Als er in het aanbod sprake is van gratis nachten, is de Laagsteprijsgarantie enkel van toepassing als die ook bij het aanbod van TUI op gelijke wijze van toepassing is/zou zijn. Het komt namelijk vaak voor dat de hotelier de promotieperiodes spreidt over de verschillende reisaanbieders.
- Specifieke persoonsgebonden promoties en/of acties van een andere reisorganisator (werknemerskorting, korting via clubs, persoonlijke kortingen,...) of bijkomende publicaties (vaak eenmalige (online) promoties, flyers, ...) komen niet in aanmerking.
- Terugbetaling van het verschil kan worden aangevraagd via www.tui.be/prijsgarantie of via uw reisagentschap.
- Om terugbetaling van het verschil aan te kunnen vragen dient de hoofdboeker in ieder geval de boekingsbevestiging van de huidige boeking en het Bewijs te overleggen.
- De waarde van de huidige boeking is bepaald op het moment van boeken en bevestigd in de oorspronkelijke boekingsbevestiging.
- Terugbetaling kan eenmalig aangevraagd worden en moet te allen tijde plaatsvinden binnen 24 uur na het (op)maken van bovengenoemd Bewijs, bij gebreke waarvan het recht op (aanvraag van) terugbetaling vervalt.
- Vanaf 91 dagen voor vertrek vervalt de Laagsteprijsgarantie. Vanaf dat moment kan er geen gebruik meer worden gemaakt van dit onderdeel.
- De Laagsteprijsgarantie is niet van toepassing op de verkoop van losse vliegtickets, Vaarvakanties, TUI villa's, Sportreizen, Cruises, Rondreizen en gekoppelde reisarrangementen.

↔ OMRUILGARANTIE



BOEK MET EEN GERUST HART JE VAKANTIE. KOM JE OP JE EERSTE KEUZE TERUG, DAN KAN JE BIJ TUI TOT 28 DAGEN VÓÓR VERTREK GRATIS WIJZIGEN.

VOORWAARDEN OMRUILGARANTIE

- Wanneer er een vliegreis is inbegrepen in de reis dient het om een vooraf samengestelde pakketreis te gaan en dient de vlucht met vertrek vanaf een Belgische luchthaven te zijn, waarbij de vlucht moet worden uitgevoerd door TUI fly (TUI Airlines Belgium NV), Freebird, Brussels Airlines, Emirates, Qatar Airways, Thai Airways, Aegean Airlines, Alitalia, Air Europa, Czech Airlines, Iberia, LOT Polish Airlines, SAS, TAP Air Portugal, Vueling, Air Malta. Dit geldt zowel voor de reis die men wenst om te boeken als de nieuw gewijzigde boeking. Wanneer er een treinreis is inbegrepen in de reis dient de treinreis met vertrek vanaf een Belgisch treinstation te zijn, waarbij de rit moet worden uitgevoerd door Thalys, TGV of Eurostar.
- De Omruilgarantie betekent dat een pakketreis zonder opgave van reden en zonder wijzigingskosten verschuldigd te zijn, eenmalig kan worden omgeboekt naar een andere pakketreis uit hetzelfde seizoen waarin aanvankelijk zou worden gereisd.
- De Omruilgarantie kan tot 28 dagen voor vertrek worden ingeroepen.
- Omruilen kan uitsluitend worden uitgevoerd via het TUI Customer Services Center of bij TUI aangesloten reisagenten.
- Enkel de hoofdboeker van de boeking kan eenmalig wijzigen. Wordt er nadien nog een wijziging gevraagd, dan gelden de normale wijzigingskosten.
- Met betrekking tot het wijzigen van een bestaande boeking geldt:
 - De bestaande reis moet worden omgeboekt voor een door TUI georganiseerde pakketreis zoals eerder omschreven.
 - De accommodatie en luchthaven (wanneer een vlucht is inbegrepen) van aankomst mogen niet hetzelfde zijn als in de bestaande boeking.
 - Indien de bestaande boeking gewijzigd wordt en de nieuwe reissom valt hoger uit dan in de oorspronkelijke boekingsbevestiging, dient de klant het verschil bij te betalen. Indien de nieuwe reissom lager uitvalt, is de lagere reissom verschuldigd en wordt de eventueel reeds voldane aanbetaling verrekend binnen de 14 dagen.
 - De waarde van de gewijzigde boeking wordt bepaald op het moment van omboeken en voor de op dat moment geldende prijzen.
 - De waarde van de oorspronkelijke boeking is bepaald op het moment van boeking ervan en bevestigd in de oorspronkelijke boekingsbevestiging.
 - Elke wijziging die niet onder bovenstaande voorwaarden valt, is automatisch aan de normale wijzigingskosten onderworpen.
- De Omruilgarantie geldt niet op boekingen gemaakt voor 24/08/2018 en is niet van toepassing op de verkoop van losse vliegtickets, Vaarvakanties, TUI villa's, Sportreizen, Cruises, Rondreizen en gekoppelde reisarrangementen.



WE-LOSSEN-HET-OP-GARANTIE



BIJ VRAGEN OF PROBLEMEN OP JE BESTEMMING KAN JE ALTIJD TERECHT BIJ ONZE 24/7 SERVICE.

VOORWAARDEN WE-LOSSEN-HET-OP-GARANTIE

TUI belooft haar reizigers altijd bereikbaar te zijn, tijdens en na afloop van de reis. Klanten kunnen met TUI contact opnemen.

Tijdens de reis:

- Vliegvakanties: TUI Experience Center +32 781 42597 - sms 8933 - serviceBE@tui.be - 24/7.
- Klanten die vanaf België naar de volgende landen reizen: Autovakanties, Citytrips, Azoren, Corsica, IJsland, India, Indonesië, Malediven, Seychelles, Sri Lanka, Tanzania, Thailand, USA & Vietnam kunnen telefonisch contact opnemen met het Customer Support Team: +32 (0)59 56.56.66 van ma t/m zo 6u – 22u (CET).
- Een TUI aangesloten reisagent.
- De Messenger van TUI Facebook.

Na de reis:

- www.tui.be – 'Mijn TUI' (het online contact formulier).
- Een TUI aangesloten reisagent.



NIET-GOED-GELD-TERUG-GARANTIE



ALS JE HOTEL NIET VOLDOET AAN ONZE BESCHRIJVING, STELLEN WE BINNEN 48 UUR EEN OPLOSSING VOOR OF VERGOEDEN WE DE VOLLEDIGE REIS.

VOORWAARDEN NIET-GOED-GELD-TERUG-GARANTIE

- Als binnen de 24u na aankomst blijkt dat de accommodatie niet voldoet aan de beschrijving op www.tui.be of in de TUI brochure, op basis waarvan de accommodatie is geboekt, zoekt TUI binnen maximum 48h een oplossing.
- De maximum 48-uurs garantie is van toepassing op klachten (ten aanzien van het hotel of algemeen) die door vertegenwoordigers van TUI ter plaatse, terecht worden bevonden. Zij hanteren bij de beoordeling van de klacht zo veel als mogelijk objectieve maatstaven.
- Als door de vertegenwoordiger van TUI is vastgesteld dat de klacht valt onder de maximum 48 uren garantie zijn er 3 scenario's mogelijk:
 1. De klacht wordt naar tevredenheid opgelost. Er komt geen vervolg.
 2. Er wordt binnen 48 uur een oplossing geboden die naar het oordeel van de TUI vertegenwoordiger ter plaatse adequaat en passend is.
 3. Er kan door TUI geen oplossing geboden worden.
- Indien er, zoals beschreven onder 2, wel een oplossing geboden wordt, die naar het oordeel van de TUI vertegenwoordiger ter plaatse (die daarbij objectieve maatstaven dient te hanteren), adequaat en passend is dan is daarmee de klacht verholpen.
- Indien er, zoals beschreven onder 3, in het geheel geen oplossing kan worden geboden dan heb je (onder voorbehoud van beschikbaarheid van vluchten en beschikbaarheid van type stoel in de categorie die je zelf geboekt hebt) het recht om terug te vliegen naar de luchthaven van waar je vertrokken bent. TUI regelt je terugvlucht, betaalt je terugvlucht en restitueert daarnaast je reissom. Indien je van deze mogelijkheid gebruik wilt maken, dien je dat binnen 12u nadat de 48-uur termijn is verstreken (zoals hierboven omschreven) bij de TUI vertegenwoordiger ter plaatse aan te geven. Buiten deze termijn vervalt het recht op een terugvlucht.
- Indien er, zoals beschreven onder 3, in het geheel geen oplossing geboden kan worden en indien je geen gebruik maakt van de terugvlucht zoals hierboven beschreven, kies je er voor om je reis voort te zetten. Je ontvangt alsdan een compensatie voor elke dag die verstrijkt zonder dat er een reactie op jouw klacht is gekomen van de TUI vertegenwoordiger ter plaatse.
- De Niet-goed-geld-terug-garantie is niet van toepassing op de verkoop van losse vliegtickets, Vaarvakanties, TUI villa's, Sportreizen, Cruises, Rondreizen en gekoppelde reisarrangementen

TOELICHTING TYPE VAKANTIES

- **Pakketreis:** een door TUI van te voren georganiseerde reis. Deze reis moet wel een overnachting of een periode van meer dan 24 uur omvatten. Daarnaast moet de reis tenminste twee van de volgende diensten bevatten: vervoer, verblijf en een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst, die een groot deel van de reis uitmaakt. Onder Pakketreis valt niet een reis met bestemming binnen Europa waarbij je het vervoer van en naar de bestemming zelf regelt zonder bemoeienis van ons. Ook lokale activiteiten geboekt op jouw bestemming vallen niet onder Pakketreis.
- **Speciale Actie Pakketreizen:** Pakkotreizen die één of meerdere vluchten omvatten en waarbij het ticket is uitgegeven in het kader van een speciale actie van de betreffende luchtvaartmaatschappij (bijvoorbeeld) Voor deze Pakkotreizen gelden bijzondere voorwaarden die worden gepubliceerd in het Reisaanbod;
- **Cruise:** een Pakketreis die in onze reisbrochure en op www.tui.be is gepubliceerd als cruise en waarin (een deel van) de reis wordt afgelegd per schip, terwijl je op dat schip van accommodatie wordt voorzien
- **Autovakantie Pakketreis:** een Pakketreis die voldoet aan de volgende voorwaarden:
 - de bestemming is gelegen binnen Europa
 - de reis is in onze reisbrochures en op www.tui.be gepubliceerd als Auto- of Wintersportvakantie
 - het vervoer van en naar de bestemming wordt door ons (en niet door jou) geregeld (bijvoorbeeld per vliegtuig, trein, bus of boot)
 - de reis valt niet onder de definitie van Citytrip
- **Citytrip :** een Pakketreis die in onze reisbrochures en op www.tui.be is gepubliceerd als citytrip en waarbij het doel van de reis vooral is het bezoeken en verblijven in een stad
- **Exotische Vakantie:** een Pakketreis die in onze reisbrochures en op www.tui.be is gepubliceerd als Exotische reis, een bestemming buiten Europa bevat die niet onder de landen als genoemd bij Zonvakantie valt en ook niet onder de definitie van Citytrip valt.
- **Skivakantie:** een Pakketreis die in onze reisbrochures en op www.tui.be is gepubliceerd als wintersportreis, en waarbij het vervoer van en naar de bestemming door ons (en niet door jou) wordt geregeld (bijvoorbeeld per vliegtuig, trein of bus);
- **Vliegvakantie:** een Pakketreis die aan de volgende voorwaarden voldoet:
 - de reis is in onze reisbrochures en op www.tui.be gepubliceerd als zonvakantie;
 - de reis bevat een bestemming in een of meer van de volgende landen: Spanje (inclusief de Balearen en de Canarische Eilanden), Portugal (inclusief Madeira en de Azoren), Frankrijk, Italië, Slovenië, Kroatië, Macedonië, Montenegro, Albanië, Griekenland, Bulgarije, Turkije, Israël, Jordanië, Egypte, Cyprus, Malta, Tunesië en Marokko;
 - het vervoer naar de bestemming wordt door ons (en niet door jou) geregeld (bijvoorbeeld per vliegtuig, trein, bus of boot);
 - de reis valt niet onder de definitie van Citytrip.