



Voorwaarden

Wanneer u een pakketreis heeft geboekt van TUI Nederland N.V. naar een bestemming die door het Ministerie van Buitenlandse Zaken is aangemerkt met "Code Oranje" vanwege Corona, geldt het volgende ten aanzien van eventuele te maken (meer)kosten als gevolg van een COVID-19 besmetting op de bestemming.

Indien u als gevolg van een COVID-19 besmetting geconfronteerd wordt met extra reis- en verblijfskosten (bijvoorbeeld doordat u in quarantaine dient te gaan en/of anderszins met maatregelen wordt geconfronteerd waardoor een langer verblijf en/of alternatieve terugvlucht noodzakelijk is) en die niet vergoed worden door uw reisverzekering, vergoedt TUI deze kosten geheel of ten dele (afhankelijk van het type pakketreis dat is geboekt, zie onderstaand) onder de volgende voorwaarden.

Indien sprake is van een pakketreis waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door:

- TUI fly of Transavia: is het bepaalde onder sub A. van toepassing
- Emirates: is het bepaalde onder sub B. van toepassing;
- Een andere luchtvaartmaatschappij dan TUI fly, Transavia en/of Emirates, is het bepaalde onder sub C. van toepassing.

A. Pakketreis met vlucht van TUI fly of Transavia

Onderstaande voorwaarden zijn van toepassing indien sprake is van een pakketreis waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door TUI fly of Transavia. Of dit het geval is, kunt u terug lezen op uw boekingsbevestiging.

Quarantaine

1.1. Indien u door toedoen van een COVID-19 besmetting genoodzaakt bent om in quarantaine te gaan en

- a) dit mogelijk is in het door u geboekte verblijf, zal TUI de kosten van verblijf gedurende de quarantaine periode dragen.
- b) dit niet mogelijk is in het door u geboekte verblijf, dient u direct contact op te nemen met de reisleiding. Dit kan middels de TUI app, alsmede via het telefoonnummer dat u kunt terugvinden in de (voorafgaand aan en tijdens uw reis) ontvangen SMS bericht(en). TUI zal in dat geval zorgdragen voor een alternatief verblijf en de kosten van verblijf gedurende de quarantaine periode, alsmede het vervoer naar de desbetreffende alternatieve accommodatie, dragen.

Let op: Indien u bij een COVID-19 besmetting niet direct contact opneemt met TUI en/of zonder overleg met TUI zelf alternatieve accommodatie regelt, zal TUI geen kosten vergoeden.

- c) door de lokale overheid speciale quarantainehotels zijn aangewezen, zult u daar voor de duur van de quarantaine worden ondergebracht. TUI zal de kosten van verblijf gedurende de quarantaine periode, alsmede het vervoer naar het desbetreffende quarantainehotel, dragen.

Zowel ten aanzien van het in artikel 1.1. onder a, b en c bepaalde, zal TUI de kosten van verblijf gedurende de quarantaine periode vergoeden op basis van de oorspronkelijk geboekte verzorging (logies/ontbijt/halfpension/all-inclusive). Eventuele kosten van niet in de verzorging inbegrepen dranken en maaltijden worden niet door TUI vergoed.

1.2. Indien en voor zover sprake is van de situatie onder 1.1 sub b, zal TUI zich naar redelijkheid inspannen om u daar waar mogelijk onder te brengen in een alternatieve accommodatie die



gelijkwaardig is aan het door u geboekte verblijf. Dit laat onverlet dat het TUI vrij staat naar eigen inzicht te zorgen voor een alternatieve accommodatie.

- 1.3. Indien en voor zover sprake is van de situatie onder 1.1. sub b of c, geldt dat u geen rechten kan doen gelden jegens TUI ten aanzien van de voorziene alternatieve accommodatie(s) en u TUI evenmin kan aanspreken voor (schade)vergoeding wanneer u van mening bent dat de alternatieve accommodatie niet gelijkwaardig is aan het door u geboekte verblijf en/of indien u als gevolg van de quarantaine beperkt bent in de mogelijkheden om gebruik te maken van de faciliteiten aldaar.

Verlengd verblijf aansluitend aan quarantaine

- 2.1. Indien u na afloop van de quarantaine periode niet direct gebruik kunt maken van een alternatieve terugvlucht, dient u direct contact op te nemen met de reisleiding. Dit kan middels de TUI app, alsmede via het telefoonnummer dat u kunt terugvinden in de (voorafgaand aan en tijdens uw reis) ontvangen SMS bericht(en). TUI zal in afwachting van de alternatieve terugvlucht en voor eigen rekening zorgdragen voor een alternatieve accommodatie, op basis van de oorspronkelijk geboekte verzorging (zie artikel 1.1). Indien en voor zover deze situatie zich voordoet, zal TUI zich naar redelijkheid inspannen om u daar waar mogelijk onder te brengen in een alternatieve accommodatie die gelijkwaardig is aan het door u geboekte verblijf. Dit laat onverlet dat het TUI vrij staat naar eigen inzicht te zorgen voor een alternatieve accommodatie.

Let op: Indien u zonder overleg met TUI zelf alternatieve accommodatie regelt, zal TUI geen kosten vergoeden.

- 2.2. Indien en voor zover sprake is van de situatie onder 2.1, is het bepaalde in artikel 1.3 van overeenkomstige toepassing.

Alternatieve terugvlucht

- 3.1. Indien u als gevolg van een quarantaine of als gevolg van een medische opname niet in staat bent om gebruik te maken van de oorspronkelijk geboekte terugvlucht, dient u direct contact op te nemen met de reisleiding. Dit kan middels de TUI app, alsmede via het telefoonnummer dat u kunt terugvinden in de (voorafgaand aan en tijdens uw reis) ontvangen SMS bericht(en). TUI zal vervolgens kosteloos voorzien in een alternatieve terugvlucht met TUI fly of Transavia, welke zo dicht mogelijk gelegen is bij de oorspronkelijk geboekte terugvlucht. TUI zal zich naar redelijkheid inspannen om daarbij te voorzien in hetzelfde zitcomfort zoals oorspronkelijk geboekt. Dit laat onverlet dat het TUI te allen tijde vrij staat u te plaatsen in een ander zitcomfort dan zoals oorspronkelijk door u geboekt.

Let op: Indien u zonder overleg met TUI zelf een alternatieve terugvlucht boekt, zal TUI geen kosten vergoeden.

- 3.2. Indien en voor zover sprake is van de situatie 3.1, geldt dat u geen rechten kan doen gelden jegens TUI ten aanzien van de voorziene alternatieve terugvlucht en u TUI evenmin kan aanspreken voor (schade)vergoeding wanneer u het niet eens bent met (kenmerken van) de voorziene terugvlucht, waaronder – doch niet uitsluitend – vliegtijden, zitcomfort en eventuele tussenstops en/of overstap.



- 3.3.** Indien u als gevolg van een quarantaine of als gevolg van een medische opname niet in staat bent (geweest) om gebruik te maken van de oorspronkelijk geboekte terugvlucht, is Verordening (EG) 261/2004 en de daarin opgenomen rechten niet van toepassing.

B. Pakkotreis met vlucht van Emirates

Indien er sprake is van een pakketreis waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door Emirates, dan biedt Emirates dekking voor eventuele extra reis- en verblijfskosten. Voor meer informatie en de voorwaarden van deze vergoeding raadpleegt u de website van [Emirates](#). Of uw vlucht wordt uitgevoerd door Emirates, kunt u teruglezen op uw boekingsbevestiging.

Indien sprake is van een pakketreis waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door TUI fly, Transavia of een andere luchtvaartmaatschappij, is respectievelijk het bepaalde sub A. of sub C. van toepassing.

C. Pakkotreis met andere luchtvaartmaatschappij

Onderstaande voorwaarden zijn van toepassing indien sprake is van een pakketreis waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door een andere luchtvaartmaatschappij dan TUI fly, Transavia en/of Emirates. Of dit het geval is, valt terug te lezen op uw boekingsbevestiging.

Indien sprake is van een pakketreis waarbij de vlucht wordt uitgevoerd door TUI fly, Transavia of Emirates, is respectievelijk het bepaalde sub A. of sub B. van toepassing

Quarantaine

- 1.** Indien u door toedoen van een COVID-19 besmetting genoodzaakt bent om in quarantaine te gaan, wordt u geadviseerd te allen tijde de regels/adviezen/richtlijnen van de lokale autoriteiten op te volgen.

Indien u gedurende de voorgeschreven quarantaineperiode niet kunt verblijven in het door u geboekte hotel en de lokale overheid geen verplicht verblijf in aangewezen (quarantaine)hotels voorschrijft, dient u (voor eigen rekening) zelf een alternatief hotel of alternatieve accommodatie te boeken. TUI komt u deels tegemoet in de kosten (zie hierna sub 5).

Verlengd verblijf

- 2.** Indien u na afloop van de quarantaine periode niet direct gebruik kunt maken van een alternatieve terugvlucht, dient u (voor eigen rekening) zelf een alternatief hotel of alternatieve accommodatie te boeken, ofwel het verblijf in het hotel waar de quarantaineperiode is doorgebracht, te verlengen. TUI komt u deels tegemoet in de kosten (zie hierna sub 5).

Alternatieve terugvlucht

- 3.** Indien u als gevolg van een quarantaine of als gevolg van een medische opname niet in staat bent om gebruik te maken van de oorspronkelijk geboekte terugvlucht, dient u (voor eigen rekening) zelf een alternatieve terugvlucht te boeken. TUI komt u deels tegemoet in de kosten (zie hierna sub 5).



Hulp en bijstand

4. Indien u moeilijkheden ervaart bij het regelen van hetgeen hiervoor sub 1 t/m 3 is omschreven, zal TUI indien mogelijk en naar redelijkheid hulp en bijstand verlenen. Neem hiervoor contact op met ons Customer Services Center via +31 (0)88 – 088 58 52.

Tegemoetkoming kosten

- 5.1 Ten aanzien van de hiervoor sub 1, sub 2 en sub 3 omschreven kosten, komt TUI u tegemoet tot in totaal een maximumbedrag van € 1.500,- per (volwassen) persoon. Voorwaarde is dat onderliggende bescheiden (zoals bankafschriften) worden overgelegd waaruit blijkt dat er daadwerkelijk kosten zijn gemaakt, een en ander ter beoordeling van TUI. Tevens is een voorwaarde dat de gemaakte kosten redelijk zijn; inhoudende dat zoveel als mogelijk wordt aangesloten bij de oorspronkelijk geboekte accommodatie (ten aanzien van bijvoorbeeld kamertype en verzorging) en boekingsklasse van de terugvlucht.
- 5.2. Ten aanzien van kinderen en baby's geldt de betreffende tegemoetkoming in beginsel niet, tenzij (zulks ter beoordeling van TUI) komt vast te staan dat er ten aanzien van kinderen of baby's noodzakelijke kosten gemaakt zijn. Dit is bijvoorbeeld niet het geval wanneer kinderen op dezelfde kamer als de ouders (kunnen) verblijven of wanneer baby's terugreizen op de stoel van hun ouders.
- 5.3. Indien sprake is van een situatie als bedoeld sub 1, 2 en/of 3, dan wordt er geen andere vergoeding of tegemoetkoming toegekend dan de sub 5.1. omschreven maximum tegemoetkoming. TUI is anderszins ook niet aansprakelijk voor nader gemaakte kosten en/of schadevergoeding in welke zin dan ook, nu de sub 1, 2 en/of 3 omschreven situaties niet kwalificeren als een non-conformiteit in de uitvoering van de reisovereenkomst.