

---

## THOMAS COOK REISVOORWAARDEN

### 1. ALGEMEEN

- 1.1. Thomas Cook is een handels- en merknaam voor (pakket)reizen die wordt geëxploiteerd door Thomas Cook Nederland B.V. (KvK 33127166)
- 1.2. Wanneer u een autovakantie, wintersportvakantie en/of stedentrip boekt, wordt uw reisovereenkomst overgedragen aan en uitgevoerd door onze internationale organisatie Thomas Cook International AG te Zwitserland (TCI). TCI is aangesloten bij ANVR, SGR en Calamiteitenfonds. Met het aangaan van een reisovereenkomst met Thomas Cook Nederland B.V., stemt u in met overdracht van uw reisovereenkomst aan TCI. Thomas Cook Nederland B.V. blijft aansprakelijk voor de nakoming door TCI.
- 1.3. De navolgende bepalingen zijn door Thomas Cook 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 in de voorwaarden zelf toegestane afwijkingen kunnen deze eigen bepalingen geen afbreuk doen aan de ANVR-Consumentenvoorwaarden en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

### 2. DEFINITIES

Hieronder leest u de betekenis van begrippen die veel voorkomen in deze Thomas Cook Reisvoorwaarden.

- 2.1. **Autovakantie:** Een eigen vervoer reis die in onze reisbrochures en op Onze Website is gepubliceerd als autovakantie.
- 2.2. **Baby:** een kind jonger dan twee jaar, tenzij anders vermeld.
- 2.3. **Bemiddelde Diensten:**
  - a. een accommodatie binnen Europa waarbij u het vervoer van en naar deze accommodatie zelf regelt, zonder onze bemoeienis; en
  - b. een extra dienst of product die u voorafgaand aan uw vertrek of tijdens uw verblijf bijboekt; en
  - c. een product, dienst of activiteit die u op uw vakantiebestemming boekt.
- 2.4. **Boeking:** het aangaan van een reisovereenkomst tussen u en uw (online) reisbureau.
- 2.5. **Customer Contact Center:** het klantcontact centrum van Thomas Cook, dat op Werkdagen telefonisch te bereiken is op 023- 5135 556 (vanuit België: 070 750 245 (€ 0,70 per minuut)).
- 2.6. **Dienstverlener:** de partij die Thomas Cook gebruikt voor de uitvoering van een Pakketreis, zoals een luchtvaartmaatschappij of hotel.
- 2.7. **Flexreis:** Een reis waarbij zelf losse onderdelen van de reis worden samen gesteld door de klant (hotel, vlucht en optioneel transfer).
- 2.8. **Kind:** een kind van twee jaar of ouder, tenzij anders vermeld.
- 2.9. **Ons/wij of Thomas Cook** Thomas Cook Nederland B.V. en Thomas Cook International AG in deze handelend onder de merknaam Thomas Cook.
- 2.10. **Onze Website:** [www.thomascook.nl](http://www.thomascook.nl)
- 2.11. **Pakketreis:** Een door ons van te voren georganiseerde reis waarbij de reis tenminste 2 van de volgende diensten bevat: vervoer, verblijf en een andere, niet met vervoer of verblijf verband houdende toeristische dienst.
- 2.12. **Reisproduct:** alle producten die aangeboden worden op Onze Website en in Onze brochures, te weten: Pakketreizen, Verre reizen, Flexreizen, Autovakanties, Wintersport, Stedentrips en Vliegtickets.
- 2.13. **Stedentrip:** Een reis die in onze reisbrochures en op Onze Website is gepubliceerd als stedentrip en waarbij het doel van de reis vooral is het bezoeken en verblijven in een stad.
- 2.14. **Verre Reis:** Een Pakketreis die in onze reisbrochures en op Onze Website is gepubliceerd als verre reis.
- 2.15. **Vliegtickets:** Losse vliegtickets die op Onze Website worden gepubliceerd als vliegtickets.
- 2.16. **Werkdagen:** de dagen maandag t/m zaterdag, uitgezonderd officieel erkende feestdagen in Nederland.
- 2.17. **Wintersport:** Een reis die in onze reisbrochures en op Onze Website is gepubliceerd als wintersportreis.

### 3. TOEPASSELIJKE ALGEMENE VOORWAARDEN

#### 3.1. Pakketreizen

Op alle Thomas Cook Pakketreizen zijn zowel deze Thomas Cook Reisvoorwaarden van toepassing als de ANVR Reizigersvoorwaarden (zie: [www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf))

#### 3.2. Thomas Cook Flexreizen

Op alle Thomas Cook Flexreizen zijn zowel deze Thomas Cook Reisvoorwaarden, als de ANVR Reizigersvoorwaarden (zie: [www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf)) en de ANVR vervoersvoorwaarden (zie: <https://www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden>) van toepassing.

#### 3.3. Bemiddelde Diensten

Als u een Bemiddelde Dienst boekt dan zijn deze Thomas Cook Reisvoorwaarden niet van toepassing. In plaats daarvan zijn de ANVR-Boekingsvoorwaarden van toepassing (zie: [www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf)). Daarnaast zijn de algemene voorwaarden van de uitvoerder van de Bemiddelde Diensten van toepassing. U kunt deze terugvinden op Onze Website [www.thomascook.nl](http://www.thomascook.nl). In geval van Bemiddelde Diensten is Thomas Cook niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de betreffende dienst. Thomas Cook bemiddelt slechts tussen u en de partij die de Bemiddelde Diensten voor u uitvoert. Thomas Cook selecteert onze partners met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, maar de verantwoordelijkheid voor de uitvoering, kwaliteit en betrouwbaarheid van de Bemiddelde Dienst.

### 4. REISAANBOD

#### 4.1. Ons Reisaanbod

Ons reisaanbod bestaat uit aanbiedingen van Reisproducten aan de consument, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- a. de inhoud van het Reisproduct wordt beschreven, waarbij meer dan alleen de naam van het Reisproduct wordt omschreven;
- b. de prijs van het Reisproduct wordt vermeld;

- c. de aanbieding is openbaar gemaakt in onze brochures, op Onze Website of door een van onze reisagenten.

#### 4.2. Onder Reisaanbod vallen niet:

- a. aanbiedingen die duidelijk dienst doen als reclameboodschappen;
- b. reviews en beoordelingen van klanten op Onze Website en informatie, reviews en beoordelingen op websites en in publicaties van derden (zoals TripAdvisor en Zoover). Zij zijn opgesteld door derden en zijn een weergave van hun mening; niet die van ons. Wij zijn dan ook niet aansprakelijk voor onjuiste informatie die daar wordt verstrekt.

#### 4.3. Geldigheid van het Reisaanbod

Met het publiceren van het Reisaanbod komen alle informatie en gegevens uit eerdere gedrukte publicaties te vervallen. Onze brochures en eventueel daarbij behorende prijswijzers worden maar één of twee keer 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 prijswijzer raadpleegt. De informatie die door een reisagent of ons Customer Contact Center aan u wordt doorgegeven of op Onze Website is te vinden, gaat boven de informatie in reisbrochures en prijswijzers. Net zoals bij veel andere producten en diensten, wijzigen de prijzen van onze reizen zeer regelmatig. Soms wel meerdere keren per dag. Als de prijs voor een Reisproduct daalt nadat u die reis geboekt heeft, kunt u daaraan geen rechten onttelen.

#### 4.4. Verblijfskortingen

Kortingscodes zoals 14=7 en 4=3 wijzen op korting als: betaal voor 7 dagen en krijg 14 dagen c.q. betaal voor 3 dagen en krijg 4 dagen. Deze kortingscodes hebben alleen betrekking op de accommodatieprijs. Zij zijn niet van toepassing op vervoer, maaltijden, autohuur of andere extra's die u mogelijk bijboekt, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Ook gelden ten aanzien van verblijfskortingen de volgende voorwaarden:

- 
- a. De aanbiedingen gelden uitsluitend voor de genoemde aankomstdata en bijbehorende verblijfsduur.
  - b. Bij aanbiedingen die gelden voor een specifieke periode, moet het verblijf geheel binnen deze periode vallen.
  - c. De kortingen gelden zolang er plaats is en zijn gebaseerd op de basisverzorging, tenzij anders is vermeld.
- 4.5. **Kinderprijzen**  
Thomas Cook heeft bij meerdere accommodaties speciale kinderprijzen. Deze kinderprijzen verschillen per accommodatie en gelden vaak bij minimaal 2 volbetalenden per kamertype, bij bepaalde leeftijden, bij bepaalde kamertypes en bij een van te voren bepaald 'vast' aantal kinderen. Er wordt geen vroegboekorting gegeven op de kinderprijzen. De hoogte van de kinderprijzen kunt u navragen bij uw (online) reisbureau. Als er geen kinderprijs bij de door u gekozen accommodatie bestaat, betalen kinderen de volwassenenprijs. Via uw (online) reisbureau dient de juiste geboortedata van de deelnemers opgegeven te worden. Leidt onjuiste informatie tot een te hoge kinderkorting, dan belast Thomas Cook of de hotelier de juiste kosten alsnog door.
- 4.6. **Aanvraag**  
Het kan zijn dat de door u gewenste kamer niet meer beschikbaar is. Als u deze kamer toch wilt boeken, geef dit dan door aan uw (online) reisbureau, dan informeren wij bij de accommodatie of dit mogelijk is. Dit noemen wij het boeken van een reis 'op aanvraag'. Let er op dat u in dat geval al direct een reisovereenkomst aangaat. De boeking is bindend, tenzij de aanvraag door de accommodatie niet gehonoreerd wordt. In dat geval kunt u de boeking kosteloos annuleren en/of wijzigen via uw (online) reisbureau.
- 4.7. **Preferenties en andere verzoeken**  
U kunt bij het uitzoeken van uw reis speciale wensen hebben. Deze noemen wij ook wel preferenties. Denk aan uitzicht op zee, kinderstoeltjes, rustig gelegen, enz. Geef deze preferenties door aan uw (online) reisbureau. Wij geven deze preferenties vervolgens door aan de Dienstverlener(s). Preferenties kunnen, ook na boeking, nooit door ons worden gegarandeerd. Voor het boeken van preferenties worden geen extra kosten in rekening gebracht, het gaat immers om een voorkeur welke Wij niet kunnen garanderen.
- 4.8. **Medische essenties**  
Het kan zijn dat u medische eisen/behoefte heeft. Deze noemen wij ook wel medische essenties. Denk daarbij aan een accommodatie die met een rolstoel toegankelijk is. Als u uw medische essentie bij boeking aan uw (online) reisbureau laat weten, gaan wij informeren bij de Dienstverlener(s) of zij de medische essentie kunnen garanderen. Let er op dat u in dat geval al direct een reisovereenkomst aangaat. Alleen als één of meer Dienstverleners de medische essentie niet kunnen garanderen, komt er geen reisovereenkomst tot stand. U krijgt dan de eventueel door u betaalde reissom en de hieronder genoemde kosten terug. Als u een Boeking met een medische essentie maakt, gaat u akkoord met de in het Reisaanbod/de offerte genoemde bijkomende kosten. Medische essenties worden door ons gegarandeerd. De administratiekosten voor een medische essentie bedragen € 33,00. Het kan zijn dat u op uw bestemming nog een toeslag moet betalen voor medische essenties, hierover informeren wij u via uw (online) reisbureau van tevoren voor zover bij ons bekend.
5. **TOTSTANDKOMING REISOVEREENKOMST**
- 5.1. Tussen u en uw (online) reisbureau komt een reisovereenkomst tot stand. Voor de voorwaarden met betrekking tot deze totstandkoming verwijzen wij u naar uw (online) reisbureau.
6. **HERROEPINGSRECHT/WIJZIGEN/ANNULEREN**
- 6.1. Thomas Cook wijst u erop dat boekingen die u via uw (online) reisbureau maakt en de daaruit voortvloeiende Reisovereenkomst(en) definitief zijn. Een zogenaamde "afkoelingsperiode" van 14 dagen zoals vermeld in artikel 6:230 o lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, is niet van toepassing op boekingen c.q. reisovereenkomsten die zien op levering van

(pakket)reizen die via Thomas Cook geboekt worden c.q. tot stand komen. Bedoelde afkoelingsperiode geldt echter wel ten aanzien van niet reis-gerelateerde producten zoals bijvoorbeeld reisverzekeringen.

6.2. In aanvulling op het herroepingsrecht zoals bepaald in artikel 1.3 ANVR-Consumentenvoorwaarden geldt het volgende:

- a. Reizen die geboekt zijn met een vertrek binnen 6 weken zijn definitief. Deze kunnen niet worden gewijzigd of geannuleerd. Het definitieve karakter van deze boekingen staat vermeld bij het aanbod van de Reisproducten.
- b. Indien u een boeking heeft gemaakt met vertrek buiten 6 weken, dan is het mogelijk om uw reis kosteloos te wijzigen of annuleren binnen 5 werkdagen (met uitzondering van lijndienst vluchten die direct definitief zijn). U dient hiervoor contact op te nemen met uw (online) reisbureau.
- c. De mogelijkheid om kosteloos te annuleren of te wijzigen geldt niet voor Thomas Cook Flexreizen en niet voor los bijgeboekte vluchten, treinreizen en/ of busreizen.

#### 6.3. Gratis omboeken

Als aanvulling op de bovenstaande regeling m.b.t. het wijzigen van uw boeking heeft Thomas Cook de actie 'Gratis Omboeken'. Gratis Omboeken betekent dat een vakantie onder bepaalde voorwaarden, zonder opgaaf van reden, kosteloos tot 4 weken voor vertrek kan worden omgeboekt naar een andere vakantie. De volledige voorwaarden van Gratis omboeken kunt u terugvinden op Onze Website.

## 7. INDEPLAATSSTELLING

7.1. In het geval dat u niet kiest voor annulering, maar voor indeplaatsstelling, is artikel 8.1 van de ANVR Consumentenvoorwaarden van toepassing.

## 8. BETALINGEN

8.1. Betalingen verlopen via uw (online) reisbureau. Voor de voorwaarden omtrent betalingen verwijzen wij u naar uw (online) reisbureau.

## 9. ANNULERINGSKOSTEN

### 9.1. Standaard annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan Thomas Cook via uw (online) reisbureau naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

- a. bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetsaling;
- b. bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- c. bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- d. bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- e. bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- f. bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- g. bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

### 9.2. Afwijkende annuleringskosten

- a. Voor eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans en campingstaanplaatsen, zijn naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:
- b. bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetsaling;
- c. bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- d. bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- e. bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

9.3. Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn,

gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen.

- 9.4. Indien het vervoer per lijndienst of per trein wordt uitgevoerd of bijzondere diensten worden aangeboden zoals camperhuur, huur van motorboten of zeiljachten, autohuur, bezoek aan nationale parken incl. "pretparken" of bezoek aan culturele- of sportevenementen, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de Reiziger kenbaar gemaakt.
- 9.5. **Deelannulering**
- Indien een Reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in een overeenkomst voor een gezamenlijk verblijf in een hotel, appartement, vakantiewoning of andere accommodatie annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
  - Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet Thomas Cook via uw (online) reisbureau aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groeps grootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.
  - Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijs voor de nieuwe grootte van het reisgezelschap. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels (zoals hiervoor onder 'Betalingen' vermeld) gelden.
  - Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.
  - Het totaalbedrag van annuleringsgeld en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.
- 9.6. **Geen kosten bij dekkingsbeperking of uitkeringsvatbare situatie**  
Reizen naar een gebied waarvoor een door de Calamiteitencommissie van het Calamiteitenfonds vastgestelde

dekkingsbeperking dan wel uitkeringsvatbare situatie geldt, kunnen door de Reiziger vanaf 30 kalenderdagen voor vertrek kosteloos worden geannuleerd of, indien mogelijk en gewenst, omgeboekt.

9.7. **Buiten kantooruren**

Annuleringen buiten kantooruren (9.00u tot 17.00u) op doordeweekse dagen worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende doordeweekse dag.

## 10. REISINFORMATIE EN –DOCUMENTATIE

### Informatie op Onze Website

- 10.1. Onze reisbrochures bevatten informatie om u te helpen bij het kiezen van Reisproducten. De informatie heeft een voorlichtend en informatief karakter en is mede bedoeld om uw verwachtingen in het juiste perspectief te brengen. Het is verstandig de informatie goed door te lezen.
- 10.2. Onze reisbrochures bevatten algemene informatie en specifieke informatie met betrekking tot door Ons aangeboden Reisproducten. De specifieke informatie bevat foto's en beschrijvingen van bestemmingen en accommodaties behorend bij de Reisproducten. Foto's en beschrijvingen van bestemmingen en accommodatie op Onze reisbrochures zijn zo accuraat mogelijk en zijn bestemd om u een goed beeld te geven van het ter plaatse gebodene. Het kan echter voorkomen dat Uw specifieke bestemming of accommodatie niet is afgebeeld. De specifieke informatie over bestemmingen en accommodaties maakt conform de ANVR voorwaarden mede deel uit van de overeenkomst, doch ter zake gelden de volgende bepalingen.
- Indien faciliteiten bij een accommodatie zijn beschreven, kan Thomas Cook niet garanderen dat al deze faciliteiten te allen tijde geopend of beschikbaar zijn, tenzij Thomas Cook hiertoe een uitdrukkelijke garantie aan u heeft gegeven. De juistheid van vermelde prijzen van dergelijke faciliteiten kan eveneens niet worden gegarandeerd, tenzij de prijs onderdeel is van de reissom en/of Thomas Cook u een uitdrukkelijke garantie heeft gegeven.

- b. Wanneer u een vakantie boekt via uw (online) reisbureau, doet u dat op basis van de informatie die u op het moment van boeken op de website van uw (online) reisbureau wordt getoond. De informatie op de website kan in enkele gevallen afwijken van de informatie die in een reisbrochure van Thomas Cook is opgenomen. Over het algemeen is dan de informatie in de brochure niet correct en is de informatie op de website van uw (online) reisbureau van een recentere datum en daarmee wel juist. De op deze website getoonde informatie is leidend. Dit wil zeggen dat Thomas Cook ervan uitgaat dat u kennis heeft kunnen nemen van de informatie op deze website en u zich niet kunt beroepen op afwijkende informatie in onze brochure.

- 10.3. Thomas Cook besteedt de uiterste zorg aan Onze reisbrochures en de betrouwbaarheid en actualiteit van de daarin opgenomen gegevens. Ook bij alle zorgvuldigheid kunnen onjuistheden en onvolledigheden echter niet worden voorkomen. Thomas Cook is niet aansprakelijk voor kennelijke fouten of onjuistheden.

## 11. BAGAGE

- 11.1. Thomas Cook maakt gebruik van verschillende luchtvaartmaatschappijen bij het uitvoeren van haar reizen. Elke luchtvaartmaatschappij heeft eigen regels voor het gratis of tegen betaling meenemen van hand- en ruimbagage. Meer informatie hierover vindt u op [www.thomascook.nl](http://www.thomascook.nl)

## 12. TRANSFER

- 12.1. Bij Flexreizen zijn de transfers bij geen enkele bestemming inbegrepen. De transfers zijn voor de meeste bestemmingen optioneel bij te boeken.
- 12.2. Voor Wintersport, Autovakantie en Stedentrips geldt ook dat de transfers niet zijn inbegrepen. Deze zijn bij een aantal Stedentrips optioneel bij te boeken.

## 13. VERZEKERINGEN

### 13.1 Verzekeringen Algemeen

Wij raden u aan een goede reis- en annuleringsverzekering af te sluiten. Uw eigen specifieke situatie (zoals uw bestemming en de daar te ondernemen activiteiten e.d.) bepaalt de noodzaak of wenselijkheid van het afsluiten van één of meer van dergelijke verzekeringen. U kunt een reis- en annuleringsverzekering afsluiten via uw (online) reisbureau.

## 14. AANSPRAKELIJKHEID REIZIGER

- 14.1. U bent "te gast" in uw accommodatie en in alle vervoermiddelen die worden gebruikt bij de uitvoering van de reisovereenkomst en behoort zich dan ook als een 'goed huisvader' te gedragen. U bent aansprakelijk voor alle schade die u toebrengt aan eigendommen van derden (denk aan medereizigers, luchtvaartmaatschappijen, accommodatieverschaffers etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden moeten maken als gevolg van uw handelen of nalaten. Als u of personen waar u verantwoordelijk voor bent:
- a) zich zodanig gedragen dat daardoor schade ontstaat of dreigt te ontstaan;
  - b) zich niet aan de huisregels van de Dienstverlener houden;
  - c) derden hinderen in het genot van hun reis, of;
  - d) anderszins overlast veroorzaken;
- dan behouden zowel Wij als de Dienstverleners zich het recht voor u de toegang tot uw accommodatie of het vervoermiddel te ontzeggen, u daaruit te (laten) verwijderen en/of de schade op u te verhalen. Bovendien kan in dat geval de reisovereenkomst opgezegd worden wegens gewichtige omstandigheden. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het handelen of nalaten van andere gasten.

## 15. ZORGVULDIGE VOORBEREIDING VOORKOMT TELEURSTELLING

- 15.1. Een groot deel van de in Onze reisbrochures aangeboden Reisproducten worden niet door Thomas Cook zelf uitgevoerd, maar door derden zoals vervoerders en hoteliers. Voor de goede uitvoering van Reisproducten is Thomas Cook mede afhankelijk van deze derden. En ondanks een zorgvuldige keuze kan er altijd wat misgaan. Dat is niet alleen afhankelijk van mensen, maar

ook van lokale omstandigheden, bijvoorbeeld de weersomstandigheden. Het is van groot belang dat u met de juiste verwachtingen op vakantie gaat. Belangrijk is ook dat u zich goed voorbereidt door u te verdiepen in cultuur en gewoonten van het land. U zult daardoor meer genieten van uw verblijf in die andere omgeving met andere mensen, maar ook een beter begrip hebben voor een wat andere dienstverlening dan u in Nederland gewend bent.

## 16. INTELLECTUELE EIGENDOM

- 16.1. Onze website alsmede de inhoud van de website is het intellectuele eigendom van Thomas Cook. Gedeelten van de Website mogen worden gereproduceerd (in hard copy, elektronisch of in enige andere vorm) voor persoonlijk, niet-commercieel gebruik. Voor alle andere gevallen van reproductie en/of distributie, ongeacht het gebruikte medium en/of voor gebruik voor commerciële doeleinden is de schriftelijke toestemming van Thomas Cook vereist.
- 16.2. Indien u enig deel van de website download of anderszins vermenigvuldigt voor toegestane doeleinden, dient u alle daarop aangebrachte vermeldingen van auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht en andere vermeldingen van de bron op de kopie(en) over te nemen.
- 16.3. Thomas Cook is een merk van Thomas Cook Nederland B.V.. Het gebruik van dit merk is niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van Thomas Cook Nederland B.V.

## 17. KLACHTEN

- 17.1. Mocht u klachten hebben, dan proberen wij altijd eerst samen met u tot een oplossing te komen. Als u een klacht heeft voordat u op vakantie gaat, kunt u contact opnemen met uw (online) reisbureau.  
Als u een klacht heeft wanneer u op de bestemming bent, kunt u 24/7 contact opnemen;
  - per telefoon op 0031 207176895
  - per sms ons op 0044 7537416150
  - per WhatsApp op 0034 639 683 652
  - per email op [ConnectedNL@Thomascook.com](mailto:ConnectedNL@Thomascook.com)Vermeld hierbij steeds uw reserveringsnummer.

Mocht uw klacht onverhoopt dan nog niet naar tevredenheid zijn opgelost, dient u de klacht direct te melden bij onze reisleiding ter plaatse. Laat u hierbij ook een zogeheten klachtenrapport opstellen door de reisleiding. Als dit niet mogelijk is, de reisleiding niet aanwezig of bereikbaar is, of als er geen bevredigende oplossing wordt geboden, dan dient u direct telefonisch contact op te nemen met onze organisatie in Nederland op het telefoonnummer 023-5135533. Dit telefoonnummer is 24/7 bereikbaar.

Als u na terugkomst (nog steeds) niet tevreden bent over hoe uw reis is verlopen, dan kunt u een klacht of suggestie indienen bij onze afdeling Customer Service. Dit dient schriftelijk te gebeuren, bij voorkeur per email, op [customerservice@thomascook.nl](mailto:customerservice@thomascook.nl) binnen 2 maanden na terugkomst. Wanneer de klacht niet gemeld is op de bestemming volgens de stappen hierboven genoemd, zullen wij uw klacht niet in behandeling nemen. Dit is in overeenstemming met artikel 12 van de ANVR-Consumentenvoorwaarden.

- 17.2. Komen wij er samen onverhoopt niet uit, dan kunt u terecht bij de onafhankelijke Geschillencommissie Reizen ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) of bij het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). De Geschillencommissie Reizen doet uitspraken over onenigheden die zijn ontstaan tussen consument en ANVR-onderneming.

## 18. DIVERSEN

- 18.1. **Veranderingen Reisaanbod**  
Thomas Cook behoudt zich het recht voor zonder voorafgaande notificatie veranderingen aan te brengen op haar aanbod van Reisproducten.
- 18.2. **Elektronische communicatie en bewijs**  
Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van gegevens en berichten ten gevolge van het gebruik van Internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen u en Thomas Cook (dan wel door u ingeschakelde derden), is Thomas Cook niet aansprakelijk, tenzij en voor zover sprake

mocht zijn van opzet of grove schuld aan de zijde van Thomas Cook.

De administratie van Thomas Cook en uw (online) reisbureau geldt als volledig bewijs van het bestaan, de inhoud en de uitvoering van de reisovereenkomst in een eventuele gerechtelijke procedure, tot op tegenbewijs door de partij, die zich beroept op het feit dat het bewijs niet betrouwbaar is.

#### 18.3. **Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens**

Voor het uitvoeren van uw Reisovereenkomst hebben wij de beschikking over uw persoonsgegevens die u aan uw(online) reisbureau heeft opgegeven. Verwerking van uw persoonsgegevens doen wij in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en ons Privacy beleid, zoals gepubliceerd op Onze Website.

#### 18.4. **Toepasselijk recht**

Op deze Voorwaarden en alle reisovereenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

#### 18.5. **ANVR Consumentenvoorwaarden**



Thomas Cook is aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderningen (ANVR). De toepasselijkheid van de ANVR-Consumentenvoorwaarden staat in artikel 3 van deze Thomas Cook Reisvoorwaarden. U kunt de ANVR Reizigersvoorwaarden lezen op:

[www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf](http://www.anvr.nl/reizigersvoorwaarden.pdf) .

#### 18.6. **Stichting Garantiefonds Reisgelden**



Thomas Cook is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reizen.

Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de op deze

site aangeboden pakketreizen vallen daarom onder de Garantieregeling van de Stichting Garantiefonds Reizen. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen als de 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. Meer informatie vindt u op de website [www.sgr.nl](http://www.sgr.nl).

#### 18.7. **Calamiteitenfonds**



Thomas Cook is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen.

Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de op Onze Website aangeboden pakketreizen, chartervluchten, ander vervoer en accommodaties onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- a. (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien Thomas Cook de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kan uitvoeren;
- b. de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt, indien Thomas Cook als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien Thomas Cook u vervoerd moet repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis. Meer informatie vindt u op de website [www.calamiteitenfonds.nl](http://www.calamiteitenfonds.nl).