

Neckermann Reisvoorwaarden

1. ALGEMEEN

- 1.1. Neckermann 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 Neckermann 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 Neckermann 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 ons.
- 2.5. **Customer Contact Center:** het klantcontactcentrum van Neckermann, 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 Neckermann 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 samengesteld 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 Neckermann:** Thomas Cook Nederland B.V. en Thomas Cook International AG in deze handelend onder de merknaam Neckermann.
- 2.10. **Onze Website:** <https://neckermann.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 Neckermann Pakketreizen zijn zowel deze Neckermann Reisvoorwaarden van toepassing als de ANVR Consumentenvoorwaarden (zie: <https://www.anvr.nl/consumentenvoorwaarden.pdf>)

3.2. Neckermann Flexreizen

Op alle Neckermann Flexreizen zijn zowel deze Neckermann Reisvoorwaarden, als de ANVR Consumentenvoorwaarden (zie: <https://www.anvr.nl/consumentenvoorwaarden.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 Neckermann Reisvoorwaarden niet van toepassing. In plaats daarvan zijn de ANVR-Boekingsvoorwaarden van toepassing (zie: <https://www.anvr.nl/consumentenvoorwaarden.pdf>). Daarnaast zijn de algemene voorwaarden van de uitvoerder van de Bemiddelde Diensten van toepassing. U kunt deze terugvinden op Onze Website <https://www.neckermann-vakantieservice.nl/>. In geval van Bemiddelde Diensten is Neckermann niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de betreffende dienst. Neckermann bemiddelt slechts tussen u en de partij die de Bemiddelde Diensten voor u uitvoert. Neckermann 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 ontleen.

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 bij boekt, 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. De uiteindelijke reissom die u betaalt voor uw Reisproduct staat op Onze Website in de zogenoemde 'kassabon' die u ziet als u alle relevante gegevens heeft ingevuld. Bij

boekingen die via ons Customer Contact Center verlopen, kan de medewerk(st)er u de uiteindelijke prijs mededelen.

4.5. **Kinderprijzen**

Neckermann 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 raadplegen op Onze Website of navragen bij ons Customer Contact Center. Als er geen kinderprijs bij de door u gekozen accommodatie vermeld staat, betalen kinderen de volwassenenprijs. De hoofdboeker dient de juiste geboortedata van de deelnemers op te geven. Leidt onjuiste informatie tot een te hoge kinderkorting, dan belast Neckermann of de hotelier de juiste kosten alsnog door.

4.6. **Groepsboekingen**

Groepsboekingen zijn boekingen van meer dan 15 personen. Op groepsboekingen zijn alle Neckermann Reisvoorwaarden van toepassing met uitzondering van de totstandkoming van de reisovereenkomst via de website zoals beschreven in artikel 5.1. Groepsboekingen kunnen gemaakt worden via ons Customer Contact Center zoals beschreven in artikel 5.2. Het is tevens mogelijk om het formulier 'Offerte Aanvraag Groepsboeking' op onze website in te vullen. U ontvangt van ons per e-mail een vrijblijvende offerte en kunt naar aanleiding hiervan de groepsboeking maken via ons Customer Contact Center.

4.7. **Aanvraag**

Het kan zijn dat de door u gewenste kamer niet meer beschikbaar is. Als u deze kamer toch wilt boeken, 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 met ons 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.

4.8. **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. Wij geven deze preferenties door aan de Dienstverlener(s). Preferenties kunnen, ook na boeking, nooit door ons worden gegarandeerd. Voor het boeken van preferenties brengen wij geen extra kosten in rekening, het gaat immers om een voorkeur welke Wij niet kunnen garanderen.

4.9. **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 ons 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 met ons 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 van tevoren voor zover bij ons bekend.

5. TOTSTANDKOMING REISOVEREENKOMST

5.1. Via onze Website

Door het maken van een boeking via onze Website komt een reisovereenkomst tot stand als de volgende stappen zijn doorlopen:

- a. U maakt uw boekingsgegevens definitief;
- b. U gaat akkoord met de Neckermann Reisvoorwaarden en/of andere van toepassing zijnde voorwaarden; en
- c. Op uw beeldscherm verschijnt een melding dat de boeking is gemaakt waarbij het "Neckermann reserveringsnummer" behorende bij de specifieke reisovereenkomst wordt getoond.

5.2. Via ons Customer Contact Center

Door het maken van een boeking via ons Contact Center komt een reisovereenkomst tot stand als de volgende stappen zijn doorlopen:

- a. U geeft uw boekingsgegevens door aan onze Customer Contact Center medewerker;
- b. U geeft toestemming voor het vastleggen van de boeking in ons boekingsstelsel en gaat daarmee akkoord met de Neckermann Reisvoorwaarden en/of andere van toepassing zijnde voorwaarden.
- c. Wij bevestigen uw Reisovereenkomst per e-mail (zie ook art. 5.3)

5.3. Bevestiging van de Reisovereenkomst per e-mail

Kort na het maken van een boeking zoals hiervoor omschreven, ontvangt u een bevestiging van de reisovereenkomst en de geboekte (pakket)reis per e-mail op het door u opgegeven e-mailadres. De elektronische bevestiging wordt geacht u te hebben bereikt wanneer deze er kennis van heeft kunnen nemen dan wel wanneer u redelijkerwijs geacht kan worden er kennis van te hebben kunnen nemen.

5.4. Neckermann heeft het recht het aangaan van een Reisovereenkomst te weigeren zonder verplichting daartoe nadere redenen te geven.

5.5. Degene die met Neckermann op bovengenoemde wijze een reisovereenkomst overeenkomt, is (ook) voor andere deelnemers van de geboekte (pakket)reis, verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de juistheid van de opgegeven persoonsgegevens van alle deelnemers, betaling van de gehele reissom en alle overige verplichtingen die uit de reisovereenkomst voortvloeien. Indien er minderjarigen zijn onder de overige

deelnemers van de geboekte (pakket) reis, dan dient door de hoofdboeker bij navraag te kunnen worden aangetoond dat de ouders of voogden van deze minderjarigen toestemming hebben verleend voor het deelnemen aan de geboekte (pakket)reis.

6. HERROEPINGSRECHT/WIJZIGEN/ANNULEREN

6.1. Neckermann wijst u erop dat boekingen die u via onze Website 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 Neckermann geboekt worden c.q. tot stand komen. Bedoelde afkoelingsperiode geldt echter wel ten aanzien van, via onze Website geboekte, 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:

- 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.
- 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 lijndienstvluchten die direct definitief zijn). U dient hiervoor telefonisch contact op te nemen met ons Customer Contact Center.
- De mogelijkheid om kosteloos te annuleren of te wijzigen geldt niet voor Neckermann 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 Neckermann 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. **Aanbetaling**

- Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling van 15% van de totale overeengekomen reissom te worden voldaan.
- In geval van eigen-vervoerreizen naar hotels bedraagt de aanbetaling 20 % van de reissom.

- c. In geval van eigen-vervoerreizen naar wooneenheden zoals bungalows, appartementen, stacaravans, campingstaanplaatsen bedraagt de aanbetaling 30 % van de reissom.
- d. In geval van Flex-reizen bedraagt de aanbetaling 100% van de lijndienstvlucht en 15% van de accommodatie.
- e. Organisatoren van cruises, lijndienstreizen, rondreizen, avontuurlijke reizen buiten Europa en Middellandse Zeelanden kunnen afwijken van de aanbetaling, zoals hiervoor vermeld onder a t/m d. Zij maken dat vooraf duidelijk aan u kenbaar.
- f. Aanbetalingen op de reissom, dienen binnen de aan u bekend gemaakte termijn(en), en in ieder geval voor uw vertrek, te zijn ontvangen door Neckermann.

8.2. **Restantbetaling**

- a. Het restant van de reissom moet uiterlijk zes weken vóór de vertrekdatum in het bezit zijn van Neckermann.
- b. Indien de overeenkomst binnen zes weken vóór de dag van vertrek tot stand komt moet terstond de gehele reissom worden voldaan.

8.3. **Betalingen in termijnen**

- a. Betalingen in termijnen is enkel mogelijk als u kiest voor betaling met Creditcard en in geval de vertrekdatum niet binnen zes weken ligt.
- b. Vanwege technische redenen kunnen betalingen via iDeal niet in termijnen betaald worden. Als u ervoor kiest om de reissom te betalen via iDeal, stemt u er expliciet mee in dat de reissom in zijn geheel betaald wordt in plaats van in termijnen. Afwijkende betalingsvoorwaarden kunnen gelden in het geval van speciale acties.

9. **ANNULERINGSKOSTEN**

9.1. **Standaard annuleringskosten**

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan Neckermann u naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten in rekening brengen:

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

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. **Annuleringskosten Stedentrips**

In afwijking van artikel 9.1 en 9.2 van deze Reisvoorwaarden gelden voor Neckermann Stedentrips de volgende annuleringskosten:

a. bij annulering tot de 2de kalenderdag vóór de vertrekdag: geen annuleringskosten;

b. bij annulering vanaf de 2de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;

c. bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Bovenstaande annuleringskosten zijn enkel van toepassing op de accommodatie. Voor vervoer en extra's brengt Neckermann u de voor deze diensten van toepassing zijnde annuleringskosten in rekening zoals bepaald in artikel 9.3 en 9.4 van deze Reisvoorwaarden.

9.6. **Deelannulering**

a. 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.

b. Als de grootte van het resterende gezelschap in de prijstabel voor deze accommodatie voorkomt, doet Neckermann aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde periode en in dezelfde accommodatie.

c. Voor de sub b. bedoelde reiziger(s) wordt de reissom gewijzigd conform de prijstabel. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels (zoals hiervoor onder 'Aanbetaling en Betaling' vermeld)

gelden.

d. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringsgeld verschuldigd.

e. 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.

9.7. **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.

9.8. **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 Website bevat 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 Website bevat 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 Website 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.
- a. Indien faciliteiten bij een accommodatie zijn beschreven, kan Neckermann niet garanderen dat al deze faciliteiten te allen tijde geopend of beschikbaar zijn, tenzij Neckermann 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 Neckermann u een uitdrukkelijke garantie heeft gegeven.
- b. Wanneer u een vakantie online boekt op Onze Website, doet u dat op basis van de informatie die u op het moment van boeken op deze website wordt getoond. De informatie op de website kan in enkele gevallen afwijken van de informatie die in een reisbrochure van Neckermann is opgenomen. Over het algemeen is dan de informatie in de brochure niet correct en is de informatie op onze website van een recentere datum en daarmee wel juist. Bij

online boeken via Onze Website, is de op de website getoonde informatie leidend. Dit wil zeggen dat Neckermann ervan uitgaat dat u kennis heeft kunnen nemen van de informatie op de Website en u zich niet kunt beroepen op afwijkende informatie in de brochure.

c. Foto's en beschrijvingen die bij bestemmingen en accommodaties op de website zijn opgenomen, zijn ingedeeld in niveaus. Per accommodatie is een zgn. overzichtspagina opgenomen met daarop een aantal rubrieken (bijv. algemeen/ligging, zwembad/strand, kamers/appartement). De informatie op de overzichtspagina van een accommodatie stemt doorgaans overeen met de informatie die is opgenomen in onze brochures en reisgidsen, voor de juistheid en zorgvuldigheid daarvan staat Neckermann in jegens U. De informatie die een niveau dieper per rubriek is opgenomen, alsmede de informatie die in pop-up's wordt getoond, kan Neckermann niet garanderen. Aan de Informatie op rubrieksniveau en in zgn. pop up's kunnen geen rechten worden ontleend.

- 10.3. Neckermann besteedt de uiterste zorg aan Onze Website en de betrouwbaarheid en actualiteit van de daarin opgenomen gegevens. Ook bij alle zorgvuldigheid kunnen onjuistheden en onvolledigheden echter niet worden voorkomen. Neckermann is niet aansprakelijk voor kennelijke fouten of onjuistheden. Uiteraard zal Neckermann, zodra Neckermann een fout of onjuistheid bemerkt, deze verbeteren.
- 10.4. Onze Website bevat hyperlinks naar andere websites. Indien deze websites worden beheerd door Neckermann, dan is dit aangegeven. Alle overige websites waarnaar kan worden doorgelinkt zijn eigendom van en/of worden beheerd door derden waarover Neckermann geen controle heeft. Neckermann is derhalve niet verantwoordelijk voor en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ter zake van de juistheid, volledigheid en tijdigheid van (de inhoud van) deze websites, noch voor de beschikbaarheid daarvan, noch voor het feit of de informatie die door of via deze websites ter beschikking is gesteld legaal kan worden gebruikt. De informatie op websites van derden waarnaar kan worden doorgelinkt maakt geen deel uit van de door Neckermann ter beschikking gestelde informatie voor het boeken van een Reisproduct van Neckermann. De informatie op websites van derden waarnaar kan worden doorgelinkt, is dan ook geen onderdeel van enige overeenkomst tussen U en Neckermann.

11. BAGAGE

- 11.1. Neckermann 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 onze klantenservice pagina: <https://neckermann.nl/klantenservice/>.

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. Ons Contact Center kan u hier over adviseren.

13.2. Tussenpersoon

Als u een reis- en/of annuleringsverzekering via ons afsluit, treden wij slechts op als bemiddelaar tussen u en de verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsovereenkomst komt dus tot stand tussen u en die verzekeringsmaatschappij. Wij worden daar bij geen partij en zijn dus ook niet aansprakelijk voor de onjuiste uitvoering van die overeenkomst. Claims onder de verzekeringspolis dienen bij de verzekeraar te worden ingediend.

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 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.

15. ZORGVULDIGE VOORBEREIDING VOORKOMT TELEURSTELLING

- 15.1. Een groot deel van de op Onze website aangeboden Reisproducten worden niet door Neckermann zelf uitgevoerd, maar door derden zoals vervoerders en hoteliers. Voor de goede uitvoering van Reisproducten is Neckermann 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 Neckermann.
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 Neckermann 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. Neckermann en Neckermann Reizen zijn merken van Thomas Cook Nederland B.V.. Het gebruik van deze merken 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 ons Customer Contact Center.
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 e-mail op 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 5135 533. 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 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) of bij het Europees ODR Platform (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>). De Geschillencommissie Reizen doet uitspraken over onenigheden die zijn ontstaan tussen consument en ANVR-onderneming.

18. DIVERSEN

18.1. **Veranderingen Website/Reisaanbod**

Neckermann behoudt zich het recht voor zonder voorafgaande notificatie veranderingen aan te brengen op haar Website dan wel op haar aanbod van Reisproducten.

18.2. **Elektronische communicatie en bewijs**

Voor misverstaan, verminderingen, 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 Neckermann (dan wel door u ingeschakelde derden), is Neckermann niet aansprakelijk, tenzij en voor zover sprake mocht zijn van opzet of grove schuld aan de zijde van Neckermann.

De administratie van Neckermann geldt als volledig bewijs van het bestaan, de inhoud en de uitvoering van de overeenkomst tussen u en Neckermann 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 Ons heeft opgegeven. Verwerking van uw persoonsgegevens doen wij in overeenstemming met ons Privacy beleid, zoals gepubliceerd op

Onze Website. Deze verwerking is bij de Autoriteit Persoonsgegevens geregistreerd onder nummer 1056171. U kunt deze registratie inzien op de website: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

18.4. **Toepasselijk recht**

Op deze Voorwaarden en alle overeenkomsten tussen u en Neckermann is Nederlands recht van toepassing.

18.5. **ANVR Consumentenvoorwaarden**

Neckermann is aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR). De toepasselijkheid van de ANVR-Consumentenvoorwaarden staat in artikel 3 van deze Neckermann Reisvoorwaarden. U kunt de ANVR Consumentenvoorwaarden lezen op: <https://www.anvr.nl/consumentenvoorwaarden.pdf>.

18.6. **Stichting Garantiefonds Reisgelden**

Neckermann 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.

18.7. **Calamiteitenfonds**

Neckermann 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 Neckermann de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren;
- b. de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt, indien Neckermann als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien Neckermann u vervroegd moeten repatriëren.

Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis. Meer informatie vindt u op de website www.calamiteitenfonds.nl.

PRIVACY POLICY THOMAS COOK NEDERLAND B.V.

THOMAS COOK respecteert uw privacy.

Dit Privacy Policy verduidelijkt de manier waarop uw persoonlijke gegevens door THOMAS COOK worden verzameld en verwerkt en wie hiervoor verantwoordelijk is.

OP WIE HEEFT ONDERHAVIGE PRIVACY POLICY BETREKKING?

Met THOMAS COOK wordt THOMAS COOK in Nederland bedoeld, zijnde de vennootschappen die in Nederland handel drijven onder de merknamen THOMAS COOK, NECKERMANN en VRIJ UIT, hierna gezamenlijk aangeduid als 'THOMAS COOK'.

De reisdiensten van THOMAS COOK kunt u kopen via de eigen websites van THOMAS COOK, via ons contact center en via derde reisagenten.

Voor THOMAS COOK NEDERLAND betreft dit de volgende ecom websites:

- neckermann.nl
- vrijuit.nl

Op onze Websites zijn zgn. social media buttons opgenomen. Hiermee verzamelen de beheerders van deze diensten uw persoonsgegevens.

THOMAS COOK is actief op volgende sociale media: Facebook, Instagram, Twitter/Google+, LinkedIn, Youtube.

Naargelang het type vakantie is THOMAS COOK NEDERLAND B.V. (vliegvakanties, verre reizen, vliegtickets) of THOMAS COOK INTERNATIONAL AG (autovakanties, citytrips, wintersport) de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens die u verstrekt.

THOMAS COOK NEDERLAND B.V., kantoorhoudende aan de Spicalaan 41, 2132 JG te Hoofddorp, Nederland, geregistreerd bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 33127166.

THOMAS COOK INTERNATIONAL AG, vennootschap naar Zwitsers recht met maatschappelijke zetel te Zwitserland, Poststrasse 4, CH-8808 Pfäffikon, BTW CHE 278 995 865.

Mogen wij u vragen om dit Privacy Policy zorgvuldig te lezen. Indien in dit policy wordt verwezen naar uw gegevens geldt dit ook voor de gegevens van uw reisgenoten waarvoor u geboekt heeft.

Door het maken van een boeking/reservering of het doorgeven van uw persoonlijke data, zullen we uw persoonlijke data doorgeven, bewaren of verwerken zoals hieronder uiteengezet.

We zullen alle redelijke stappen zetten welke noodzakelijk zijn zodat uw gegevens in overeenstemming met dit Privacy Policy veilig verwerkt worden. Indien u niet wilt dat wij uw persoonlijke data verwerken, zult u begrijpen dat wij mogelijk niet in staat zullen zijn om u onze diensten te verschaffen.

Dit Privacy Policy is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links met onze Websites zijn verbonden. Wij kunnen niet garanderen dat deze derden op een betrouwbare manier met uw persoonsgegevens omgaan. Wij raden u dan ook aan de Privacy Policy van deze websites aandachtig te lezen voordat u van deze websites gebruik maakt.

WELKE PERSOONLIJKE GEGEVENS WORDEN VERZAMELD EN HOE BEWAREN WE DEZE

We verzamelen persoonlijke data over uzelf als (hoofd)boeker en over de personen waarvoor u geboekt heeft.

Persoonlijke data welke u aan ons verstrekt:

- Wanneer u boekt, of wanneer u een offerte vraagt, zullen wij uw naam, adres, e-mailadres, geslacht, telefoonnummer, geboortedatum, en persoonlijke reisvoorkeuren verzamelen evenals deze van de personen waarvoor u boekt. We hebben deze informatie nodig om u de diensten die u wenst te kunnen verstrekken.
- Wanneer u een boeking maakt zal u ons, naast de in het vorige punt aangehaalde gegevens, mogelijkereeds eveneens informatie verstrekken welke potentieel gevoelig is zoals gewenste maaltijden, eventueel medische gegevens om te reizen (bv. rolstoelgebruiker) of andere informatie (zoals bijvoorbeeld huwelijksreizen met personen van hetzelfde geslacht) en bijzondere wensen. We hebben deze informatie nodig zodat uw reiswensen kunnen uitgevoerd worden en om na te gaan of we deze kunnen vervullen. Als gevolg van de aard van de dienstverlening (buitenlandse reizen) moeten we deze gegevens mogelijkereeds delen met leveranciers buiten de Europese Economische ruimte (EER) en dit zoals omschreven in onderhavige Privacy Policy. Indien u niet wenst dat wij deze informatie van u ontvangen, of wanneer u ons vraagt om (bepaalde) informatie te verwijderen, zou het kunnen dat wij niet in staat zijn om de diensten, welke u heeft verzocht, geheel of gedeeltelijk te verstrekken. U kunt ons dan ook niet voor enige vergoeding aanspreken indien wij om deze reden de diensten die u heeft geboekt niet zouden kunnen leveren.
- Indien u deelneemt aan een door THOMAS COOK georganiseerde wedstrijd of enquête, of indien u een probleem meldt in verband met onze diensten, zullen we uw naam en de relevante contactinformatie dienen te vragen.

- Indien u ons contacteert, kunnen we uw naam, e-mail of andere correspondentie met u bijhouden, en indien u ons telefonisch contacteert kunnen we mogelijk het gesprek opnemen voor training en dienstverlening doeleinden.
- Wanneer u van onze diensten gebruik maakt of u op onze website surft en u persoonlijke gegevens verstrekt maar geen boeking maakt, kunnen wij deze gegevens bijhouden voor een beperkte tijd.

Teneinde uw gegevens actueel, accuraat en volledig te houden, vragen wij u om ons op de hoogte te houden wanneer er iets gewijzigd dient te worden.

Persoonlijke gegevens die we verzamelen:

Afhankelijk van hoe u onze diensten gebruikt heeft in het verleden alsook van uw activiteit op onze websites, sociale media kanalen of contactmomenten met ons contact center, verzamelen we volgende gegevens:

- Details over de diensten welke wij u hebben verstrekt, met inbegrip van uw eerdere reizen, zoals vakanties en andere aankopen en zaken die ermee verband houden, zoals eventuele klachten.
- We houden details bij van uw bezoeken aan onze sites en apps, zoals bijvoorbeeld traffic data, locatie data en voorkeuren, zoals vereist voor onze eigen doelen of de bronnen welke u heeft bezocht. We gebruiken technologie van derde partijen, zoals 'Google Analytics', Qubit en 'Hotjar' om deze diensten te beheren. Wij hebben een bewerkersovereenkomst met deze derde partijen gesloten om afspraken te maken over de omgang met deze data. Verder is het deze partijen niet toegestaan om de verkregen informatie te gebruiken voor andere diensten en doeleinden en laten wij de IP adressen en eventuele mailadressen anonimiseren.
- We kunnen informatie verzamelen over uw computer, tablet of mobiele telefoon, met inbegrip van, indien van toepassing, uw IP adres, operating system en browsertype en dit voor zgn. systeem administratieve doeleinden en marketingdoeleinden om geaggregeerde informatie naar onze adverteerders door te sturen. Het betreft statistische data over het gedrag van onze bezoekers. Deze bezoekers kunnen niet worden geïdentificeerd en zijn dus anoniem.

Persoonlijke gegevens die we van andere bronnen ontvangen:

We kunnen mogelijk ook persoonlijke gegevens van derde partijen ontvangen welke informatie over u hebben verzameld.

Dit zal het geval zijn in volgende situaties:

- Indien u zelf aan een derde partij meedeelt dat u marketing communicatie van THOMAS COOK wilt ontvangen, zullen zij - op een beveiligde manier - uw gegevens en uw marketing voorkeuren aan ons meedelen;

- Indien u een vakantie boekt via een derde partij reisagent, zullen bepaalde persoonlijke gegevens aan ons doorgegeven worden zodat de geboekte diensten aan u kunnen worden geleverd;
- Indien u klantenfeedback vragenlijsten of opiniepeilingen invult.

WAAR WORDEN UW GEGEVENS BEWAARD EN MET WIE WORDEN UW GEGEVENS GEDEELD?

Uw persoonlijke gegevens worden bewaard in eigen systemen en op systemen van derden waarop we desgevallend beroep doen teneinde onze diensten aan u te kunnen leveren.

Wanneer u persoonlijke gegevens aan ons verstrekt, zullen noodzakelijkerwijs bepaalde van deze gegevens aan derden moeten worden overhandigd zoals aan luchtvaartmaatschappijen, hoteliers, vervoersmaatschappijen en verzekeringsmaatschappijen zodat zij de diensten welke u wenst te kunnen verstrekken. Sommige van deze derde partijen kunnen gelokaliseerd zijn buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Organisaties welke buiten de EER gevestigd zijn, zijn mogelijk niet onderworpen aan dezelfde strenge regelgeving m.b.t. data protectie zoals in Nederland of in de EER het geval is.

Voor sommige internationale reizen kunnen we genoodzaakt zijn om bepaalde van uw persoonlijke gegevens aan overheden of andere autoriteiten in Nederland of het buitenland over te maken, zoals bv. grenscontroles, veiligheid en antiterrorisme.

We hebben de mogelijkheid - voor zover noodzakelijk - om voor de hierboven vermelde doeleinden uw persoonlijke gegevens over te dragen aan de internationale groep waartoe de genoemde THOMAS COOK vennootschappen behoren.

Met het oog op het opsporen en verhinderen van frauduleuze boekingen of betalingen kunnen we uw data overdragen aan derde partijen zoals politie en gerechtelijke instanties.

We zullen uw data enkel buiten de EER transfereren indien:

- Uw persoonlijke informatie onderworpen is aan een of meerdere toepasselijke veiligheidsmaatregelen. Dit kan zijn in de vorm van modelcontracten in een formaat goedgekeurd door de autoriteiten; en
- De transfer noodzakelijk is om het contract dat wij met u hebben uit te voeren.

HOE GEBRUIKEN WE UW INFORMATIE WANNEER WE DIENSTEN AAN U VERSTREKKEN?

We verwerken uw informatie omdat het noodzakelijk is teneinde de overeenkomst die we met u hebben uit te kunnen voeren, of omdat we een gelegitimeerde reden hiervoor hebben, of om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.

De volgende verwerkingen worden uitgevoerd zodat onze diensten aan u verstrekt kunnen worden:

- Het beheren van uw boeking, interne communicatie hieromtrent en externe communicatie met leveranciers zodat u van de geboekte diensten gebruik kunt maken;
- Correspondentie met uzelf aangaande uw boeking of aankoop, met inbegrip van het versturen van de factuur, reisbevestiging en reisdocumenten.

We kunnen uw persoonlijke gegevens verwerken en gebruiken voor activiteiten welke gelegitimeerd zijn voor onze activiteiten:

- Teneinde uw ervaring als klant te optimaliseren:
 - Om u te laten delen in 'interactieve features' van onze websites en apps, wanneer u dit zou wensen. Wanneer u gebruik maakt van de THOMAS COOK MY HOLIDAY APP, kunt u desgevallend het gebruik van deze interactieve features uitschakelen middels het wijzigen van uw settings;
 - Om te verzekeren dat de inhoud van onze sites, apps en boekingsystemen effectief is voor u en uw computer;
 - om u te berichten i.v.m. wijzingen in onze dienstverlening.
- Om onze onderneming te beschermen tegen financieel verlies:
 - Voor het opvolgen van betalingen en desgevallend het invorderen ervan;
 - Voor betaalkaarten en boeking controles (met inbegrip van het gebruik van GOOGLE reCAPTCHA) zodat alleen daadwerkelijke boekingen kunnen gemaakt worden;
 - Om fraude of criminele activiteit op te sporen of te verhinderen;
- Om onze activiteiten te promoten en onze diensten te verbeteren:
 - Om u te contacteren met 'targeted advertising' via onze eigen websites en websites en apps van derde partijen, tenzij u zich hiertegen verzet. U kunt advertenties ontvangen op basis van informatie welke we over u hebben en/of die we aan derde partijen hebben verstrekt.
 - Om meer informatie over u te ontvangen door het delen van uw persoonlijke informatie met technologiebedrijven of platformen welke eveneens informatie over u hebben. Deze bedrijven gebruiken 'cookies' (zie verder 'cookie policy')
We gebruiken deze informatie op twee manieren:
 - We identificeren verbanden tussen uw kenmerken en gedragingen en die van anderen en richten ons tot anderen met gelijkaardige profielen in onze direct marketing campagnes en door 'targeted advertising' middels onze sites, apps of derde partij platformen met inbegrip van sociale media;
 - We personaliseren onze interacties met u en maken deze meer relevant voor uw interesses op basis van de overeenkomsten tussen uw kenmerken en gedragingen met die van anderen. Deze interacties betreffen uw surfgedrag op onze sites en de inhoud welke erop verschijnt.

- Om u te contacteren indien u een inlichting op onze website vraagt maar geen reservering/boeking maakt;
- Voor interne research en analyse om onze dienstverlening te verbeteren en aan productontwikkeling te doen:
 - Het uitnodigen om deel te nemen aan tevredenheidsonderzoeken;
 - om op basis van geaggregeerde informatie beslissingen te nemen over de gebruiken en wensen van onze klanten.
- In het geval van fusie, splitsing, aankoop of verkoop van een bedrijfstuk kan het mogelijk zijn dat we uw persoonlijke gegevens aan de contractspartij dienen over te dragen en hier zal een vertrouwelijkheidsovereenkomst voor worden opgesteld.

HOE EN WANNEER GEBRUIKEN WE UW GEGEVENS VOOR MARKETING

Indien u om een inlichting heeft verzocht, of indien u een aankoop heeft gedaan op een van onze sites of ons contact center, kunnen uw persoonlijke gegevens door ons, voor zover de Wet het toelaat, gebruikt worden om u te contacteren per post, elektronische post (email of sms) en/of per telefoon met informatie en aanbiedingen betreffende producten en diensten welke u kan aankopen bij of via THOMAS COOK. We zullen dit enkel doen indien u dit uitdrukkelijk gevraagd heeft.

Indien u geen inlichting heeft verzocht of indien u geen aankoop heeft gedaan, zullen we u enkel informatie zenden en aanbiedingen doen per mail of sms indien u hier uitdrukkelijk om verzocht heeft, ofwel rechtstreeks bij ons ofwel bij een derde partij

- De aard van de producten en diensten welke via THOMAS COOK worden aangekocht worden hieronder weergegeven. U zult enkel marketing communicatie ontvangen over deze diensten waarvan wij veronderstellen dat deze voor u interessant kunnen zijn:
- Vlieg- en verre vakanties, rondreizen, flight only: THOMAS COOK NEDERLAND B.V.
- Autovakanties, wintersport en citytrips: THOMAS COOK INTERNATIONAL AG

We zullen uw persoonlijke gegevens niet aan derden bezorgen welke geen business partner zijn voor het verzorgen van THOMAS COOK diensten tenzij u er uitdrukkelijk mee heeft ingestemd.

HOE VERWERKEN WE UW PERSOONSgegevens OM UW MARKETING TE PERSONALISEREN:

Via het gebruik van nieuwe technologieën en met de hulp van reclamebureaus en marketing activation platforms (met inbegrip van Dentsu Aegis Network en Converto Inc.) kunnen we uw persoonlijke gegevens op de volgende manier gebruiken:

- Om te verzekeren dat alle marketing communicatie welke we u sturen diensten betreft welke u interesseren;

- Om onze digitale marketing te personaliseren (bv. onze banners) en om links te leggen met onze 'marketing partners' websites. Deze digitale marketing kan onder andere marketing gerelateerde informatie bevatten m.b.t. THOMAS COOK of marketing gerelateerde informatie m.b.t. derde partijen aan wie we advertising services verlenen.

Onze business partners en publiciteitsnetwerken kunnen u bedienen met advertenties op onze sites. We laten derde partijen toe om informatie te verzamelen over onze online activiteiten met gebruik van cookies en andere technologieën. Deze derde partijen kunnen andere THOMAS COOK bedrijven betreffen, onze leveranciers en business partners welke informatie verzamelen wanneer u een advertentie bekijkt. We verzamelen ook informatie over uw online activiteit middels het gebruik van cookies en andere technologieën wanneer u websites gebruikt andere dan de Websites om advertentie diensten naar derde partijen te leveren. Deze technologie laat ons toe om een advertentie m.b.t. een derde partij te tonen gebaseerd op het pagina bezoek en andere gedragingen op onze websites.

De informatie welke door deze partijen wordt verzameld kan gebruikt worden om voorspellingen te maken over uw voorkeuren en belangstellingen en om advertenties op onze sites of via het internet op te stellen. Zie voor meer informatie hierover ons 'cookie policy'.

WAT DIENT U TE DOEN INDIEN U GEEN MARKETING COMMUNICATIE WIL ONTVANGEN?

U heeft op ieder ogenblik het recht om ons te vragen dat uw persoonlijke data niet meer verwerkt worden voor 'marketingdoeleinden'. U kunt uw recht uitoefenen door de 'no marketing' optie aan te vinken. U kan ook te allen tijde een 'unsubscribe request' sturen aan:

Database Manager
Thomas Cook Nederland B.V.
Afdeling Marketing,
Spicalaan 41
2132 JG Hoofddorp

Of een email naar:

Persoonsgegevens@thomascook.nl

Gelieve te noteren dat wanneer u zich wenst uit te schrijven m.b.t. marketing voor vakanties en vakantiediensten, deze uitschrijving enkel geldt voor de producten en diensten van die THOMAS COOK vennootschap die de marketing communicatie doet waarvoor u was ingeschreven en dat u mogelijk hetzelfde dient te doen bij andere THOMAS COOK vennootschappen waar u ook bent aangemeld.

UW RECHTEN M.B.T. DE PERSOONLIJKE GEGEVENS WELKE WE OVER U HEBBEN

Uw recht tot toegang tot uw persoonlijke informatie

U heeft het recht om een 'Data Subject Request' te doen. Dit is een verzoek om de gegevens welke we over u hebben te raadplegen. U kunt dit gratis doen.

Het zou kunnen dat wij u dan wel om een bewijs van identiteit vragen evenals informatie over uw handelingen met ons, zodat wij uw persoonlijke informatie kunnen terugvinden. Dat kan bijvoorbeeld informatie zijn over uw eerdere boekingen (reserveringsnummer) of aankopen.

U kunt ons ook vragen om de informatie die we over u hebben te verbeteren.

U kunt ons ook vragen om de verwerking van de gegevens die we over u hebben te beperken of te stoppen:

- U heeft het recht om bezwaar te maken tegen het verwerken van uw persoonlijke gegevens indien we niet meer gerechtigd zouden zijn deze te gebruiken, om uw informatie te verwijderen indien we het te lang zouden bewaren of het verwerken te beperken tot bepaalde omstandigheden;
- We kunnen mogelijk niet altijd uw verzoek behartigen indien we uw gegevens nog nodig zouden hebben voor juridische, boekhoudkundige of audit regels;
- Indien u bezwaar maakt dat wij uw persoonlijke data verwerken m.b.t. geboekte reizen, of een andere overeenkomst welke u met ons heeft gesloten, kunnen wij of onze leveranciers bepaalde diensten mogelijk niet aanbieden;
- Wanneer we uw gegevens hebben gewist zal dit de rechtsgeldigheid van eerdere verwerkingen niet beïnvloeden.

Overdracht van uw gegevens op een gestructureerde manier:

Wanneer we uw gegevens bijhouden op basis van uw toestemming, of deze dienen te verwerken in het kader van uw contract zoals uiteengezet in het hoofdstuk 'hoe we uw informatie gebruiken wanneer we diensten aan u verlenen', kan u ons vragen om een kopie van deze informatie te bekomen op een gestructureerde manier.

U kunt ons ook vragen om uw gegevens aan een andere dienstverlener te bezorgen hetgeen we zullen doen indien dit technisch mogelijk is. We kunnen geen kopie bezorgen van informatie indien dit andere individuen betreft of indien we het recht hebben om u deze informatie niet te verstrekken.

Hoe kunt u ons contacteren?

Database Manager
Thomas Cook Nederland B.V.
Afdeling Marketing,
Spicalaan 41
2132 JG Hoofddorp

Of een email naar:

Persoonsgegevens@thomascook.nl

Eens u uw verzoek heeft doorgestuurd en ons de nodige gegevens heeft bezorgd kunnen we nagaan welke gegevens we over u houden en hebben we 30 dagen om te antwoorden.

Indien u vragen of klachten heeft in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens kan u ook onze Groep Functionaris voor Gegevensbescherming contacteren:

Ella Belsham, Thomas Cook Group Data Protection Officer, Thomas Cook Group plc | 3rd Floor, South Building | 200 Aldersgate | London EC1A 4HD | United Kingdom

U kunt ook een email sturen naar: GroupDPO@ThomasCook.com

Hoe een klacht indienen

Indien u ons wenst te contacteren in verband met de Privacy Policy kunt u uw brief sturen naar:

Thomas Cook Nederland B.V.
Afdeling Legal
Spicalaan 41
22132 JG Hoofddorp
Nederland

Of u kunt een email sturen naar:

Legal@ThomasCook.nl

U kunt ook een klacht indien bij de autoriteiten, zijnde de AUTORITEIT
PERSOONSgegevens (AP), Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag

HOE LANG BEWAREN WE UW GEGEVENS

Indien u bij ons een boeking heeft gedaan, of een andere aankoop, zal uw persoonlijke informatie bewaard worden zodat we u de best mogelijk dienstverlening kunnen bieden.

We bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij oorspronkelijk werden verzameld. Daarna worden deze persoonsgegevens verwijderd of gearchiveerd tenzij en in de mate waarin het noodzakelijk is voor ons om deze verder te verwerken voor de naleving van wettelijke verplichtingen die op ons van toepassing zijn of voor een ander gerechtvaardigd en wettig doel, zoals omwille van juridische redenen of voor audits.

HOE WORDT UW DATA BEVEILIGD

De overdracht van informatie via het internet is helaas niet geheel veilig. Hoewel we er alles aan doen om uw persoonlijke data te beveiligen, is het overdragen van gegevens steeds op uw eigen risico. Wanneer we de gegevens hebben verkregen zullen we alle redelijke maatregelen nemen om uw data te beveiligen en te verhinderen dat er ongeoorloofde toegang tot zou zijn. Alle informatie welke u meedeelt wordt bewaard op beveiligde servers. Betalingen welke u doet worden geëncrypteerd via de Secure Sockets Layer (SSL) technologie.

Wanneer we u een paswoord hebben gegeven, of indien u er zelf een heeft moeten kiezen, om bepaalde onderdelen van onze websites te bezoeken, bent u er verantwoordelijk voor om dit paswoord vertrouwelijk te houden en dit niet met anderen te delen. Dit is het geval voor toegang tot het 'My Account' portaal waarbij u toegang krijgt tot een beheeromgeving waarbij u zelf de instellingen kan opgeven, wijzigen en beheren.

Houdt uw reserveringsnummer vertrouwelijk!

U krijgt van ons een uniek reserveringsnummer wanneer u bij ons een reis boekt en deze zal verschijnen op de bevestiging per email en op de documentatie welke we u toesturen. U dient dit reserveringsnummer steeds vertrouwelijk te houden. Indien u dit reserveringsnummer deelt met anderen, kan deze persoon mogelijk via dit reserveringsnummer uw boeking gegevens consulteren.

WAT GEBEURT ER INDIEN U EEN LINK VAN ONZE WEBSITE VOLGT NAAR EEN ANDERE WEBSITE?

Onze websites bevatten links en frames van leveranciers, partners, reclamedragers en andere derde partijen. Indien u een link, of gelijkaardig, volgt naar een andere website, wees u er dan bewust van dat deze websites hun eigen privacy policies hebben en dat THOMAS COOK geen verantwoordelijkheid voor deze policies heeft. Gelieve deze privacy policies dan ook na te lezen alvorens u enige informatie aan deze websites verstrekt.

WIJZIGINGEN AAN DE PRIVACY POLICY

THOMAS COOK behoudt zich het recht voor om dit Privacy Policy van tijd tot tijd te actualiseren. Het verdient dan ook aanbeveling om dit Privacy Policy geregeld te raadplegen zodat u op de hoogte bent van eventuele wijzigingen.

INFORMATIE BETREFFENDE COOKIES

Onze Websites gebruiken cookies teneinde u te onderscheiden van andere gebruikers. Door onze Website te gebruiken, aanvaardt u de toepassing ervan. Dit gebruik van cookies is het geval tenzij u cookietracking in uw internetbrowser hebt uitgeschakeld.

Een cookie betreft een eenvoudig bestand dat met pagina's van onze Websites wordt meegestuurd en door uw browser op de harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. De daarin opgeslagen informatie zal bij een volgend bezoek weer naar onze servers toegestuurd worden.

In deze cookieverklaring lichten wij toe welke cookies er worden geplaatst en met welke doeleinden.

Instellingen onthouden

Wij gebruiken cookies om uw instellingen en voorkeuren vast te leggen zodat wij hier niet steeds naar hoeven te vragen. Het gaat om de volgende instellingen en voorkeuren:

- een mogelijkheid om ingelogd blijven;
- taalvoorkeur;
- de realisatie van een winkelwagentje voor onze webwinkel;
- load balancing om bij drukte de Websites sneller te laten zijn;
- onthouden voor welke cookies u toestemming heeft gegeven;
- voorkomen dat u een advertentie al te vaak te zien krijgt.

U kunt deze cookies blokkeren via uw browser, maar dan dient u uw voorkeuren steeds opnieuw in te geven.

Functioneren van de site

Wij gebruiken cookies om onze Websites goed te laten werken. Deze functionele cookies worden alleen voor dit doel gebruikt. Hiermee doen wij het volgende:

- visuele instellingen (tekstgrootte, kleuren en gelijkaardig);
- uw naam, e-mailadres en dergelijke zodat u die niet steeds hoeft in te vullen;
- verzoeken om mee te doen aan enquêtes of nieuwsbrieven;
- te voorkomen dat u een advertentie al te vaak te zien krijgt.

U kunt deze cookies blokkeren via uw browser, maar dit kan het functioneren van onze Websites negatief aantasten.

Social media buttons

Op onze Websites zijn, o.a. via AddThis, buttons opgenomen om webpagina's te kunnen promoten en delen op sociale netwerken zoals Facebook, LinkedIn, Twitter en Google+ en deze buttons plaatsen cookies. Deze buttons werken door middel van stukjes code die van deze sociale netwerken zelf afkomstig zijn. Wij hebben daar geen invloed op. Leest u zeker de privacyverklaring van deze netwerken na (welke regelmatig kunnen wijzigen) om te weten te komen wat zij met de (persoons)gegevens doen die zij via deze cookies verkrijgen.

Tracking en profielen

Met uw toestemming plaatsen onze adverteerders "tracking cookies" op uw computer. Deze cookies gebruiken zij om bij te houden welke pagina's u bezoekt uit hun netwerk, om op deze manier een profiel op te bouwen van uw online surfgedrag. Dit profiel wordt mede opgebouwd op basis van vergelijkbare informatie die zij van uw bezoek aan andere websites uit hun netwerk krijgen. Dit profiel wordt niet door ons gekoppeld aan uw naam, adres, e-mailadres en dergelijke zoals bij ons bekend, maar dient enkel en alleen om advertenties af te stemmen op uw profiel zodat deze zo veel mogelijk relevant voor u zijn. Sommige tracking cookies worden geplaatst door derden die onder meer via onze Websites advertenties aan u vertonen. Deze cookies kunt u centraal verwijderen via Your Online Choices zodat ze niet bij een website van een derde teruggeplaatst worden.

Google Analytics

Via onze Websites wordt een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Google Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers onze Websites gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op.

- Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen analytics informatie te gebruiken voor andere Google diensten;
- Wij hebben het doorsturen van IP-adressen naar Google via Analytics uitgeschakeld;
- Wij hebben een bewerkersovereenkomst met Google gesloten over de omgang met persoonsgegevens.

De informatie wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten.

Cookies bekijken

Een overzicht van de essentiële-, customer experience- en advertentie cookies gebruikt op de websites kunt u bekijken via de link hieronder:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/100NcwfuvEeQEZOABi4AH1KmJw9aDiQGZVj32dUferpCc/pubhtml>