



Waar vind ik informatie over een (mogelijke) calamiteit op mijn vakantiebestemming?

Wij doen er alles aan om jouw vakantie zonder zorgen te laten verlopen, maar over sommige zaken hebben wij geen controle zoals een orkaan, een (bos)brand of een aardbeving op jouw vakantiebestemming. Natuurlijk houden wij altijd dergelijke situaties nauwlettend in de gaten en staan wij in contact met onze reisleiding en lokale vertegenwoordigers. De afdeling Crisis & Business Continuity Management van TUI volgt 24/7 alles wat er in de wereld gebeurt dat van invloed kan zijn op jouw vakantie.

Wat kan ik doen bij een (mogelijke) calamiteit?

Wij raden je altijd aan om jouw mobiele nummer waarop je zowel voor als tijdens de vakantie op te bereiken bent aan ons of via jouw reisadviseur door te geven, zodat wij je per sms op de hoogte kunnen houden.

Als jouw mobiele telefoonnummer niet in de boeking staat vermeld, verzoeken wij je dringend om jouw nummer aan ons door te geven. Voor TUI-reizigers: stuur het woord MOBIEL met jouw reserveringsnummer als sms naar 2580. Bijvoorbeeld MOBIEL DCG357 naar 2580. Jouw reserveringsnummer bestaat uit 6 karakters, altijd beginnend met een letter en staat vermeld op je reisspecificatie en reisbescheiden.

Het is belangrijk dat wij alle gevraagde contactgegevens van je hebben. Zorg er daarom ook voor dat de naam en het telefoonnummer van een thuisblijver bij ons bekend zijn.

Hoe ontvang ik informatie voor vertrek?

Wanneer wij informatie van de bestemming ontvangen dat jouw vakantie hinder kan ondervinden van een dergelijke calamiteit of niet door kan gaan, dan informeren wij je natuurlijk zo snel mogelijk.

Het is afhankelijk van de aard van de calamiteit en jouw vertrekdatum hoe wij je informeren, dit kan via jouw reisadviseur, per e-mail of kort voor vertrek via sms zijn.

De mogelijkheid om voor vertrek de reis kosteloos om te boeken of te annuleren wordt per calamiteit bepaald en is van diverse factoren afhankelijk.

Ik bevind mij al op de bestemming, wat moet ik doen?

Wij houden je op de hoogte met sms-berichten of via de reisleiding. Zorg er daarom voor dat je telefoon opgeladen is en aan staat.

Volg de aanwijzingen van de lokale autoriteiten, reisleiding/lokale vertegenwoordiging en/of het hotelpersoneel op. Zij kennen de situatie van jouw locatie en weten waar je het veiligst bent, mocht dit nodig zijn.

Heb je een rondreis geboekt dan is het mogelijk dat jouw programma voor je eigen veiligheid wordt aangepast, hierover word je geïnformeerd. Het is ook mogelijk dat excursies ten tijde van de calamiteit of de nasleep ervan niet door kunnen gaan.