

# VOORWAARDEN 24U TEVREDENHEIDSBELOFTE

1. Deze 24u tevredenheidsbelofte is geldig op alle pakketreizen (vlucht + hotel, niet op hotel only/flight only) met een minimum duur van 7 nachten geboekt uit de brochures van Thomas Cook België of op [thomascook.be](http://thomascook.be) en dewelke online het logo naast de hotelomschrijving hebben:  

2. De 24u tevredenheidsbelofte houdt in dat de accommodatie moet voldoen aan:
  - a. de schriftelijke beschrijving die op het moment van uw boeking in de brochure of op de website staat; en
  - b. de rubrieken 'UW VERBLIJF' en 'INFRASTRUCTUUR/FACILITEITEN' in de tekst 'BELANGRIJK OM WETEN' achteraan in ons prijzenboekje of op onze website;
  - c. elke update/wijziging m.b.t. de brochure- of websitebeschrijving die je voor vertrek van jouw reisorganisator of reisbiddelaar ontvangt.
3. Indien de accommodatie niet met de beschrijving zou overeenstemmen, dien je dit binnen de 24 uur na aankomst in het hotel te melden aan onze medewerkers (reisleiding of Connected Service).
4. Indien we je een alternatieve accommodatie aanbieden, zal dit steeds van gelijke aard en op dezelfde bestemming zijn als het initiele verblijf dat je geboekt hebt.
5. De 24u tevredenheidsbelofte is volledig vervuld indien we ofwel het probleem binnen de 24u na jouw melding hebben opgelost of indien je binnen deze termijn een alternatief of gelijkwaardig verblijf verkregen hebt.
6. Indien we jouw probleem niet binnen de 24u kunnen oplossen, of indien we jou geen alternatieve of gelijkwaardige accommodatie kunnen aanbieden, én je hebt ervoor gekozen om de eerstvolgende terugvlucht uit ons aanbod naar huis te nemen (en een volledige terugbetaling te bekomen), dan bieden we jou een transport van dezelfde aard aan als waarmee je bent gekomen zonder dat er extra kosten voor jou aan verbonden zijn. Een eventuele terugvlucht is steeds onder voorbehoud van beschikbaarheid en houdt niet in dat er transport moet voorzien worden indien deze om een of andere reden niet beschikbaar zou zijn. Eens de terugvlucht voor jou geregeld is, moet je deze terugvlucht aanvaarden en vervalt het recht op de eerder geboekte terugvlucht.
7. Indien het probleem (dat door jou gemeld werd) betrekking heeft op alle klanten op een geboekt dossier en dit probleem niet kan worden opgelost, dan zal de terugbetaling of korting gegeven worden aan de aanmelder van het dossier. Indien niet alle medereizigers van hetzelfde dossier door het probleem getroffen zijn, dan zal de terugbetaling of korting pro rata berekend worden op basis van de prijs van de vakantie van ieder van de medereizigers (individueel) en uitgegeven worden aan de persoon die zich als boeker heeft aangemeld (zelfs als deze laatste persoon zelf niet door de tekortkoming werd geaffecteerd).
8. Wanneer we jou de kostprijs van de vakantie terugbetalen (conform punt 7) regelen we de terugbetaling per overschrijving wanneer u nog ter plaatste bent indien mogelijk maar in ieder geval binnen de 28 dagen nadat de aanmelder van het dossier is teruggekeerd. De aanmelder van het dossier dient zijn/haar bankrekeningnummer voor dit doeleinde mee te delen aan de reisleiding of Connected Service, zoniet is een betaling niet mogelijk.
9. Indien je kiest voor de optie van een korting op een volgende vakantie door middel van een waardebon (conform punt 7), dan zal het bedrag van de waardebon gelijk zijn aan 25% van de kostprijs per persoon voor elke geaffecteerde persoon. Extra's die niet rechtstreeks van toepassing zijn op het hotel zoals een huurwagen, extra's voor de vlucht: bagage, maaltijden, etc. worden niet meegeteld voor de waardebon. De waardebon zal worden uitgegeven per email via het email adres dat wordt verstrekt door de aanmelder van het dossier terwijl je nog in het verblijf bent indien mogelijk, maar in ieder geval niet later dan 28 dagen na jouw thuiskomst. De aanmelder dient zijn/haar email adres voor dit doeleinde mee te delen, zoniet is het niet mogelijk om een waardebon te verstrekken.
10. De voucher is geldig voor 12 maanden vanaf de dag van uitgifte, is niet overdraagbaar en kan niet uitgewisseld worden in contanten. De voucher kan gebruikt worden als betaalmiddel voor een pakketreis uit een brochure van Thomas Cook België of geboekt op de website [thomascook.be](http://thomascook.be). De Voucher is verder onderworpen aan de voorwaarden erop vermeld.
11. De 24u tevredenheidsbelofte is niet van toepassing in geval van overmacht, zijnde een omstandigheid buiten de controle van jouw reisorganisator of van het hotel, zoals bijvoorbeeld (niet limitatief) weersomstandigheden, oproer, stakingen, terreur, enz. maar in deze gevallen blijven uiteraard jouw rechten onder de Belgische Wetgeving van kracht.
12. Deze belofte doet geen afbreuk aan uw rechten onder de toepasselijke Belgische Wetgeving.

