

## Algemene voorwaarden - Sunweb zonvakanties

Indien je een boeking bij Sunweb maakt, betekent dit dat je akkoord gaat met de voorwaarden van Sunweb. Het is daarom belangrijk dat je deze voorwaarden goed hebt gelezen alvorens de boeking te maken. Sunweb gaat ervan uit dat je naast de eigen voorwaarden ook op de hoogte bent van de ANVR- Reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen), de voorwaarden van de vervoersmaatschappij, de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij, de voorwaarden van de autoverhuurmaatschappij, de voorwaarden van de cruisemaatschappij en andere toegevoegde opties indien deze van toepassing zijn op jouw boeking. Daarnaast gaat Sunweb ervan uit dat je alle voor jouw reis relevante informatie op onze website hebt gelezen.

### REISAANBOD

#### Publicatie

De op de website afgebeelde plattegronden zijn tot stand gekomen in samenwerking met Google Maps. De op de website van Sunweb getoonde foto's zijn ter beschikking gesteld door de accommodatieverschaffers, de plaatselijke VVV's, verschillende sportmerken en enkele (professionele) fotografen. De bij de accommodaties getoonde foto's dienen uitsluitend om een idee te geven. De beschrijvingen in het reisaanbod zijn zo objectief mogelijk opgesteld. Omdat niet ieder appartement of hotelkamer gelijk is, kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie afwijkt van de foto of beschrijving. Voor kennelijke zetfouten is Sunweb niet aansprakelijk. Sunweb houdt zich het recht voor om de reisovereenkomst eenzijdig te wijzigen, voor zover het gaat om een onbeduidende wijziging. Indien Sunweb voornemens is om een dergelijke onbeduidende wijziging door te voeren, zal zij jou daarvan in kennis stellen. Eventuele fouten in een brochure, advertentie of enige andere publicatie zullen op de website van Sunweb hersteld worden, zodat je altijd de meest actuele en juiste informatie kunt terugvinden.

#### Prijzen

De vermelde prijzen op de website van Sunweb gelden per persoon en met een minimale bezetting. Voor appartementen is dit de vermelde bezetting in de prijstabel, in hotels is dit op basis van een 2-persoonskamer.

Sunweb werkt met fluctuerende prijzen, welke gebaseerd zijn op basis van vraag en aanbod. Hierdoor kan het soms voorkomen dat de reis welke je boekt later goedkoper of wellicht duurder wordt aangeboden. Daarnaast werken wij vaak met last-minutes en aanbiedingen. Dit houdt in dat de prijzen tijdens het seizoen kunnen fluctueren. De actuele prijzen vind je steeds op [www.sunweb.nl](http://www.sunweb.nl). Hier vind je ook de 1-persoonskamer prijzen. Kinderkorting en korting voor een extra bed op de kamer worden niet in combinatie gegeven. Babybedjes, kluisjes en dergelijke worden ter plaatse afgerekend. De vermelde prijzen van deze plaatselijke kosten zijn een indicatie en kunnen in werkelijkheid afwijken. De prijzen zijn vastgesteld op basis van tarieven, belastingen en wisselkoersen per datum van vaststelling.<sup>1</sup>

Sunweb houdt zich het recht voor binnen wettelijke grenzen de prijzen te wijzigen als gevolg van een verandering in de prijs van brandstof, hoogte van belastingen/vergoedingen en/of wisselkoersen. De wijziging wordt berekend aan de hand van het verschil tussen de huidige prijs t.o.v. de prijs op datum van vaststelling. Conform artikel 5.4 van de ANVR Reisvoorwaarden heb je recht op een prijsverlaging (onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten) als om dezelfde redenen de kosten dalen.

#### *Stichting Garantiefonds Reisgelden*

Sunweb is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van de SGR. De bijdrage van € 5,00 per persoon per boeking is inbegrepen in de reissom.

#### *Calamiteitenfonds*

---

<sup>1</sup> • 15 september voor vakanties die plaats vinden in het daaropvolgende zomerseizoen (periode 1 april – 31 oktober)  
• 15 maart voor vakanties die plaats vinden in het daaropvolgende winterseizoen (periode 1 november – 31 maart)

Sunweb is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. De kosten hiervoor zijn € 2,50 per boeking (van max. 9 personen).

#### *Reserveringskosten*

De reserveringskosten bedragen € 37,50 per boeking. Deze kosten worden berekend voor de afhandeling van jouw boeking.

#### *Customer service*

Voor algemene reisinformatie omtrent het boeken van een reis en/of een door jou geboekte reis verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Voor specifieke vragen verwijzen wij je graag naar onze [Vragen & Contact pagina](#). Kom je er echt niet uit? Bel ons dan op 0900-0290 (lokaal tarief) of stuur een e-mail naar [info@sunweb.nl](mailto:info@sunweb.nl).

De werkdagen zijn van maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 20.00 uur en zaterdag van 10.00 - 17.00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

#### *Privacy*

Voor het boeken van een reis of het lid worden van de nieuwsbrief heeft Sunweb jouw gegevens nodig. Jouw gegevens worden met zorg door Sunweb behandeld. Jouw gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens voor zover nodig in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. Voor verdere informatie verwijzen wij naar het [privacy statement](#).

## BOEKEN EN BETALEN

Op het moment dat je de voor de boeking benodigde gegevens hebt doorgegeven en akkoord bent gegaan met de voorwaarden, beschouwt Sunweb dit als een definitieve boeking. Bij wijzigingen en annuleringen worden deze voorwaarden en de ANVR reisvoorwaarden gehanteerd. Ook een boeking op aanvraag geldt na bevestiging door Sunweb als een definitieve boeking.

#### *ANVR-Reizigersvoorwaarden*

De [ANVR Reisvoorwaarden](#) zijn vanaf 1 juli 2018 van toepassing op jouw boeking. Deze voorwaarden zijn in overleg met de Consumentenbond tot stand gekomen.

#### *Op aanvraag*

Wanneer wij in onze eigen voorraad geen kamers of appartementen meer hebben is het in sommige gevallen mogelijk om bij de accommodatieverschaffer na te vragen of er in hun voorraad nog een kamer of appartement beschikbaar is. Dit noemen wij een boeking van een reis 'op aanvraag'.

- Als de aanvraag akkoord is wordt de aanvraag direct omgezet in een definitieve boeking. Je ontvangt dan binnen één werkdag de factuur. Indien je de reis wilt annuleren zijn daar annuleringskosten aan verbonden.
- Als de aanvraag niet akkoord is nemen wij telefonisch of per e-mail contact met je op. In onderling overleg kunnen we dan een ander hotel/appartement zoeken dat aan jouw wensen voldoet of heb je het recht de reis kosteloos te annuleren.

#### *(Aan)betaling en betalingstermijn*

De aanbetaling is 30% van de reissom\*. Dit bedrag dient binnen 7 dagen na boeken op onze rekening te staan. Houd hierbij rekening met de verwerkingstijd van de verschillende wijzen van betaling. Ook dienen de reserveringskosten, de bijdrage calamiteitenfonds en de kosten van de eventuele reis- en annuleringsverzekering en poliskosten direct te worden voldaan. Het restantbedrag dient uiterlijk zes weken voor vertrek bij Sunweb binnen te zijn. Wanneer je binnen zes weken voor vertrek boekt, dien je het totale bedrag in één keer over te maken.

*\* Indien wij voor een bepaalde vliegbestemming op basis van jouw boeking rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij vluchtstoelen inkopen, gelden mogelijk afwijkende voorwaarden. In dat geval dien je*

*ook de kosten van de vlucht direct aan ons te voldoen. Ook m.b.t. cruisevakanties kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden van toepassing zijn gebaseerd op de [betalingsvoorwaarden van de betreffende cruise maatschappij](#). Wanneer afwijkende voorwaarden van toepassing zijn, word je hier tijdens het boeken op gewezen.*

## Gratis annuleren

Op dit moment bieden wij op de meeste boekingen de mogelijkheid de gereserveerde reis binnen 3 dagen kosteloos te annuleren. Stel, de boeking is op maandag gemaakt, dan kun je deze dus annuleren tot en met de eerst volgende donderdag, middernacht.

Deze mogelijkheid geldt niet voor de volgende situaties:

- Vliegbestemmingen waarvoor wij rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij jouw vluchtstoelen inkopen. Wanneer geboekt kunnen wij hier niet kosteloos wijzigingen in aanbrengen of de vlucht kosteloos annuleren. Hierdoor kunnen wij op vliegreizen naar deze bestemmingen helaas niet de mogelijkheid tot gratis annuleren aanbieden.
- Cruisevakanties
- Vertrek binnen 10 weken
- Boeking op aanvraag. Boeking op aanvraag beschouwt Sunweb als een definitieve boeking als de aanvraag door ons is bevestigd en kunnen enkel geannuleerd worden volgens deze voorwaarden.
- Reeds bestaande boekingen. Ook boekingen die op een later tijdstip nog gewijzigd worden (bijvoorbeeld een nieuwe vertrekdatum, of iemand die wordt bijgeboekt) kunnen niet meer kosteloos geannuleerd worden.
- Evenementen of arrangementen waarbij specifiek in de aanbieding is opgenomen dat gratis annuleren niet mogelijk is.

Het wettelijke herroepingsrecht is niet van toepassing op de bij Sunweb af te nemen reizen, omdat het gaat om diensten betreffende logies en vervoer, te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode. Echter, indien je een boeking hebt gemaakt uit het aanbod van Sunweb, dan heb je de mogelijkheid om binnen eerder genoemde termijn jouw boeking gratis te annuleren wanneer jouw vakantie aan bovenstaande voorwaarden voldoet. Bij Sunweb hanteren we een ruimere regeling dan de ANVR Reisvoorwaarden jou geven in art 1.3 van de ANVR Reisvoorwaarden.

## Wijzigingen

Na bevestiging van de reis kan je tot 6 weken voor vertrek om wijziging verzoeken van één en/of meer onderdelen (voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is). De aanpassing van bestemming, accommodatie, reisduur of vertrekdatum wordt mogelijk als een (deel)annulering beschouwd en hierop zijn de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing. Enkel de hoofdboeker kan wijzigingen in de boeking aanbrengen. Heb je een wijziging, neem dan contact op met ons Contact Center voor de mogelijkheden. Wij maken een kostenberekening op basis waarvan je kunt beslissen of je de reis wilt wijzigen. Zie voor meer informatie de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

## Bijboeken extra persoon

Het is mogelijk om binnen de boeking een wijziging aan te brengen, zoals het bijboeken van een extra persoon. Voor de bij te boeken persoon wordt de actuele reissom berekend. Deze reissom kan zowel hoger als lager zijn dan de reissom van de reeds geboekte personen.

## Annulering

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden naast de verschuldigde reserveringskosten en de kosten van de eventueel afgesloten reis- en annuleringsverzekering en poliskosten, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;

- bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Indien een reis is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Indien sprake van afwijkende voorwaarden word je hierop gewezen tijdens de boekingsstappen en op de factuur nadat de boeking is voldaan. M.b.t. cruisevakanties worden de annuleringsvoorwaarden van de betreffende rederij gehanteerd.

De reis kan geannuleerd worden via Mijn Sunweb. Bij annuleringen hanteert Sunweb bovenstaande voorwaarden.

Annuleringen dienen binnen 3 dagen na de gebeurtenis waardoor de reis (geheel of gedeeltelijk) wordt geannuleerd te worden gemeld. Een annulering die niet aan de voorwaarden van gratis annuleren voldoet verloopt nooit kosteloos. Alleen indien je een annuleringsverzekering hebt afgesloten én bij een geldige reden, heb je recht op (gedeeltelijke) teruggave van de reissom. Alleen de hoofdboeker kan de vakantie annuleren. Een medereiziger is niet hoofdelijk aansprakelijk en kan daarom geen annulering doorgeven.

#### Deelannulering

Het komt voor dat niet de gehele boeking geannuleerd wordt, maar dat deze annulering slechts betrekking heeft op 1 of meerdere personen. De overige personen gaan dan wel op vakantie. Je kunt dan een deelannulering doorvoeren via Mijn Sunweb. De annulering wordt binnen 5 dagen in behandeling genomen. Alleen de hoofdboeker kan de annulering doorgeven. De geannuleerde persoon betaalt de annuleringskosten conform de hierboven genoemde annuleringsvoorwaarden.

Vaak wordt bij een deelannulering de reissom voor de overgebleven reizigers hoger. Dit is omdat je met minder personen in de kamer verblijft. Dit worden meerkosten genoemd. Door meerkosten kan het voorkomen dat de totale reissom hoger wordt. Volgens de ANVR Reisvoorwaarden mag dit niet. Wordt je totale reissom hoger, dan verwerken wij een korting in de boeking zodat de totale reissom hetzelfde blijft. Worden er personen geannuleerd en de gehele reissom is al voldaan, dan wordt het te veel betaalde bedrag naar de hoofdboeker overgemaakt. De hoofdboeker kan het geld dan overmaken naar de geannuleerde personen. Sunweb is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de verrekening van de kosten tussen de deelnemers.

#### Minimum deelname

Voor al onze vakanties geldt een minimum aantal deelnemers van 20 personen.

Als er te weinig deelnemers zijn voor jouw reis(onderdeel), zullen wij je daarvan op de hoogte stellen. In dat geval zullen wij de reisovereenkomst direct opzeggen conform artikel 4 lid 3 van de ANVR Reisvoorwaarden. Afhankelijk van de reisduur zullen wij dat doen uiterlijk:

- 20 dagen voor vertrek bij reizen van 6 dagen of meer;
- 7 dagen voor vertrek bij reizen van 2 tot 6 dagen;
- 48 uur voor vertrek bij reizen die minder dan twee dagen duren.

Indien mogelijk bieden wij je een zo goed mogelijk alternatief aan, met verrekening van het eventuele prijsverschil. Dit alternatief dient binnen 48 uur te zijn aanvaard.

#### Annulering in geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

Indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de reis of voor het vervoer naar de bestemming kunnen wij op basis hiervan de reisovereenkomst opzeggen, mits wij je vóór het begin van de reis hiervan op de hoogte hebben gebracht. In dat geval worden alle voor de reis betaalde bedragen volledig terugbetaald, maar kun je geen aanspraak maken op schadevergoeding.

## Reispapieren

Als Sunweb de gehele betaling heeft ontvangen, worden ongeveer een week voor vertrek per e-mail de reispapieren toegestuurd. Hierin vind je alle gegevens betreffende de reis. Je dient de gegevens op de tickets en vouchers direct na ontvangst op juistheid te controleren. Indien iets niet overeenkomt met wat je geboekt hebt, dan dien je onmiddellijk contact op te nemen met Sunweb. Het is noodzakelijk dat de namen op alle tickets overeen komen met de 1e voor- en achternamen in de paspoorten of ID-kaarten. Je kunt worden geweigerd voor een vlucht wanneer namen onjuist zijn geschreven. Sunweb is hier niet verantwoordelijk voor. Mogelijke kosten worden aan jou doorberekend.

## Reisdocumenten

Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. In sommige landen dient jouw paspoort na thuiskomst nog een bepaald aantal maanden geldig te zijn. Je dient dit zelf na te gaan bij de betrokken autoriteiten. Kinderen en baby's dienen een eigen paspoort en/of identiteitskaart te hebben. Als je met een kind jonger dan 15 jaar reist en het kind heeft een andere achternaam dan de volwassene(n) met wie hij/zij reist, dien je ervoor te zorgen dat het kind een Engelstalige verklaring bij zich heeft; formulier te downloaden op website [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl). Als je niet de Nederlandse nationaliteit hebt, dien je altijd bij de ambassade van het land waar je heen wilt reizen na te gaan of je een visum nodig hebt. Het over de juiste reispapieren beschikken, is en blijft te allen tijde jouw eigen verantwoordelijkheid. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

## Visum

Wanneer je een vakantie hebt geboekt bijv. naar Egypte is het mogelijk noodzakelijk dat je in het bezit bent van een visum. Voor meer informatie over het aanvragen van een visum verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

## Gezondheidsinformatie

Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties te informeren of er voor jouw bestemming gezondheidsadviezen gelden. Je kunt hierbij denken aan vaccinaties en andere preventieve maatregelen ter voorkoming van ziektes. Dit geldt ook bij eventuele grensoverschrijdende excursies. Voor actuele informatie betreffende vaccinaties en andere gegevens over gezondheid en reizen kun je bijvoorbeeld op de website van Meditel kijken: [www.meditelopreis.nl](http://www.meditelopreis.nl). Eventuele schade of kosten die ontstaan wanneer je je niet afdoende laat informeren of wanneer je geen preventieve maatregelen treft komen voor eigen rekening.

## Reisadvies

Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties kennis te nemen van het reisadvies voor een bepaalde bestemming. Voor actuele informatie kun je bijvoorbeeld op de site van het ANVR kijken: <https://www.anvr.nl/reisinformatie/bestemmingen.aspx>

## Informatieplicht

Je dient Sunweb te informeren over je lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als dit kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor jezelf of andere reizigers.

## Hoofdelijk aansprakelijk

Degene die de reis boekt geldt als hoofdboeker en is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van alle (mede)reizigers (ook voor alle anderen die hij/zij aanmeldt (of die de reisovereenkomst aanvaard hebben bijvoorbeeld door aan de reis deel te nemen)). Je bent aansprakelijk voor alle schade die jij of je medereizigers toebrengen aan eigendommen van derden (luchtvaartmaatschappijen, accommodatiehouders, etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden dienen te maken als gevolg van jouw handelen of nalaten.

Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens Sunweb gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen. Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt of als jouw gedrag een gevaar vormt voor jezelf, je medereizigers of partijen die jouw reis

verzorgen, kan Sunweb jou van (voortzetting van) (een gedeelte van) de reis uitsluiten. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

## Contact bij calamiteiten

Bij het maken van je boeking wordt om je mobiele telefoonnummer gevraagd. In geval van calamiteiten kunnen wij je dan snel bereiken. Als wij je in zo'n geval niet kunnen bereiken, omdat je geen mobiel nummer hebt verstrekt, dit onjuist is of je telefoon uit staat, komt dit geheel voor eigen risico. Daarnaast vragen wij bij het maken van je boeking om een telefoonnummer van een thuisblijver. Zo kunnen wij in geval van calamiteiten direct met deze persoon in contact treden. Je dient in een dergelijk geval wel toestemming te hebben van de betreffende thuisblijver om zijn/haar telefoonnummer aan ons door te geven.

## Minderjarig en boeken bij Sunweb

Door het maken van de boeking verklaart de minderjarige reiziger toestemming te hebben gekregen van ouders en/of voogden. In bepaalde landen is het niet toegestaan om te boeken als geen van de reizigers 18 jaar of ouder is, of is een ouderverklaring nodig. Deze informatie staat vermeld bij de betreffende accommodaties op onze website. Ook voor bepaalde reisonderdelen kunnen restricties gelden m.b.t. minimum leeftijd. Deze zijn terug te lezen onder het betreffende reisonderdeel hieronder.

## Verzekeringen

Indien je via Sunweb een reis- en/of annuleringsverzekering geregeld hebt, ben je verzekerd bij AXA. Voor de exacte voorwaarden van zowel de annulerings- als de reisverzekering verwijst Sunweb naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Als je een reis- en/of annuleringsverzekering bij ons afsluit, treden wij slechts op als bemiddelaar tussen jou en de verzekeringsmaatschappij. Claims dienen bij de verzekeringsmaatschappij te worden ingediend. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige onjuiste uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Je bent zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een reis- en annuleringsverzekering. Sunweb kan hieromtrent niet aansprakelijk worden gesteld.

## DE VliegREIS

### Vervoersvoorwaarden luchtvaartmaatschappijen

Sunweb is niet jouw vervoerder. De desbetreffende luchtvaartmaatschappij hanteert Algemene Vervoersvoorwaarden, welke te raadplegen zijn op [Reisinfo pagina](#) op onze website. Deze algemene vervoersvoorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst. Indien je akkoord gaat met de Sunweb voorwaarden ga je tevens akkoord met deze algemene vervoersvoorwaarden.

### Reisduur

Bij het bepalen van de reisduur tellen reisdagen mee. Bij een 8-daagse vliegreis ben je dus 7 nachten op jouw bestemming. Het kan voorkomen dat je door ongunstige vluchttijden niet de volledige reisduur op jouw bestemming bent. Sunweb heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor ongunstige vluchttijden.

### Bagage

Sunweb vliegt met verschillende luchtvaartmaatschappijen richting de vakantiebestemmingen. Voor elke luchtvaartmaatschappij gelden verschillende regels met betrekking tot hand- en ruimbagage. Ruimbagage is vaak niet standaard inbegrepen. Het bijboeken van ruimbagage kan tot uiterlijk een dag voor vertrek. Hier zijn kosten aan verbonden. Voor de actuele informatie kun je onze [Reisinfo pagina](#) op de website raadplegen. Het is mogelijk dat de uitvoerende luchtvaartmaatschappij in zijn informatie aangeeft dat bagage inclusief is terwijl dit niet het geval is. Sunweb heeft dan afwijkende contractafspraken waarbij het voor de luchtvaartmaatschappij niet mogelijk is om deze informatie aan te passen. Ook m.b.t. de vertraagde aankomst van bagage dien je je tot de betreffende luchtvaartmaatschappij te wenden. Sunweb is niet aansprakelijk voor de extra kosten die hieruit voortvloeien.

### *Bijzondere bagage*

Neem je afwijkende bagage mee, dan kun je dit aangeven tijdens de online boeking. Voorbeelden van afwijkende bagage zijn o.a. een rolstoel of scootmobiel, duik-, golf- en visuitrusting, een fiets, kite, waveboard, wakeboard, surfplank en muziekinstrumenten.

Jouw bijzondere bagage kan niet altijd zomaar mee in de normale transfer. Soms worden er extra kosten gerekend voor het meebrengen van bijzondere bagage in de standaard transfer. In andere gevallen is het mogelijk dat er een speciale transfer dient te worden aangevraagd. De kosten hiervoor zijn voor jouw eigen rekening. Voor meer informatie kun je de [Reisinfo pagina](#) op onze website raadplegen.

#### *Medische bagage*

Je kunt gratis extra medische bagage meenemen. Voorwaarde is wel dat je een medische verklaring in het Nederlands en Engels kunt overleggen bij de check-in balie. De medische bagage kun je meenemen als ruimbagage of verdelen over jouw ruim- en handbagage. Houd dan wel rekening met het maximum aantal kilo's aan handbagage. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

#### *Vloeistoffen in de handbagage*

Vloeistoffen en gels kunnen alleen in jouw handbagage mee onder bepaalde voorwaarden. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

#### *Aankopen op de luchthavens en aan boord*

Op de luchthavens en in het vliegtuig kun je (taxfree) inkopen doen. Vloeistoffen en gels die je na de ticket- en/of paspoortcontrole of in het vliegtuig hebt gekocht, worden verpakt en waar nodig verzegeld. Het zegel is 1 dag geldig. Wanneer je een overstap hebt, mag je het zegel niet verbreken tot je op jouw eindbestemming bent aangekomen.

#### *Stoelreservering*

Voor vluchten met een aantal luchtvaartmaatschappijen is het mogelijk van te voren stoelen te reserveren. Voor alle vluchten die (als onderdeel van een pakketreis) via Sunweb geboekt worden, zijn enkel Economy Class stoelen beschikbaar. Voor meer informatie over de stoelreservering verwijzen wij je naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

#### *Baby mee*

Wij verwijzen naar de voorwaarden van de airline m.b.t. vliegen met een baby. Zo heeft een baby tot 2 jaar meestal geen recht op een eigen stoel en gelden er bijzondere voorwaarden m.b.t. het meenemen van bagage.

#### *Inchecken*

Voor de meeste vluchten is het mogelijk om online in te checken via de website van de luchtvaartmaatschappij. Op de luchthavens wordt in het algemeen via monitoren aangegeven bij welke balies je kunt inchecken. Ook kan op sommige luchthavens worden ingecheckt via een check-in automaat. Voor actuele informatie omtrent inchecken kun je onze [Reisinfo pagina](#) op de website raadplegen. Het is belangrijk dat je minimaal 2,5 uur voor vertrek aanwezig bent op de luchthaven. Dit zodat je voldoende tijd hebt om in te checken, door douanecontrole te gaan en naar de gate te lopen. Wanneer je jouw vlucht hebt gemist, heb je geen recht op restitutie. Sunweb is hiervoor niet aansprakelijk.

#### *Vluchtgegevens*

Vluchtgegevens zijn altijd onder voorbehoud van wijzigingen. Het kan voorkomen dat er kort voor jouw vertrek of zelfs tijdens jouw vakantie nog wijzigingen zijn in het vluchtschema. Sunweb heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor enig nadeel dat hieruit voort vloeit.

#### *Tussenlanding*

Sunweb vliegt voornamelijk met chartervluchten. Een tussenlanding kan altijd voorkomen. Is de tussenlanding al bekend dan wordt dit aangegeven tijdens jouw boeking. Een tussenlanding wordt altijd weergegeven op jouw ticket. Ook kun je dit terug zien op [Mijn Sunweb](#).

#### *Vluchttijden*

Tijdens het maken van een boeking kun je soms een keuze maken uit verschillende vluchttijden. Wanneer jouw voorlopige vluchttijden bekend zijn, kun je deze terugvinden op [Mijn Sunweb](#). De tijden van onze vluchten kunnen ingedeeld worden van 's ochtends heel vroeg tot 's avonds heel laat. Het is mogelijk dat je

op de dag van aankomst laat arriveert, terwijl je op de dag van vertrek al weer vroeg vertrekt. Sunweb heeft hier geen invloed op en voor eventuele nadelige gevolgen is Sunweb niet aansprakelijk.

## Vertragingen

Het komt soms voor dat vliegtuigen door omstandigheden vertragingen oplopen. Voor de eventuele extra kosten die hierdoor ontstaan geldt dat de luchtvaartmaatschappij het eerste aanspreekpunt is. Die dient je bij langdurige vertragingen op grond van Europese wetgeving hulp en bijstand te bieden.

## Service aan boord

Op geen van de vluchten zijn maaltijden en drankjes inbegrepen. Aan boord kun je tegen betaling een keuze maken uit diverse snacks, broodjes en dranken.

## Vliegen tijdens de zwangerschap

Wanneer je zwanger bent kan het, afhankelijk van de zwangerschapsduur, noodzakelijk zijn een verklaring van jouw behandelend arts bij je te dragen. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

## Lichaamsdeel in het gips

Als je een lichaamsdeel in gesloten gips hebt, mag je in bepaalde gevallen alleen vliegen als je beschikt over een medische verklaring. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

## Losse vlucht boeken

Voor de meeste bestemmingen kun je een losse vlucht boeken. Je dient zelf jouw accommodatie en het vervoer daarnaartoe te regelen. Wanneer je alleen een losse vlucht boekt is het belangrijk dat jouw mobiele nummer bij ons bekend is. Zo kunnen wij je bereiken als er een vluchtwijziging is.

## Verlengen vlucht

Het is in sommige gevallen mogelijk om bij Sunweb een vakantie te boeken en daarna jouw heenvlucht te vervroegen of jouw terugvlucht uit te stellen naar een andere datum, zodat je bijvoorbeeld een week op eigen gelegenheid reist en zelf jouw accommodatie regelt. Aan het vervroegen van de heenreisdatum of het uitstellen van de terugreisdatum, zonder accommodatie, zijn kosten verbonden. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Vervroeg je jouw vlucht of stel je jouw vlucht uit, dan heb je op de nieuwe datum van vertrek geen recht meer op de transfer van of naar de luchthaven.

## Transfers

Tijdens het boekingsproces krijg je de optie een transfer bij te boeken. De transfer is niet standaard inbegrepen tenzij anders in de reisbeschrijving vermeld. Transfers worden voornamelijk uitgevoerd door lokale chauffeurs. Het is mogelijk dat de totale transfer langer duurt door bijvoorbeeld de wachttijd op de luchthaven, drukte op de weg, wegwerkzaamheden of de kwaliteit van de wegen. Ook kunnen onderweg accommodaties worden aangedaan voor gasten die een andere dan jouw accommodatie hebben geboekt. Soms kan de transferbus niet tot aan de accommodatie komen, waardoor je mogelijk tot ca. 500 meter met je bagage dient te lopen. Vaak laden de chauffeurs, medewerkers van accommodaties of andere dienstverleners je bagage in en uit de bussen. Je dient zelf in de gaten te houden dat je bagage hierbij niet zoek raakt, vergeten wordt of beschadigd raakt. Voor bepaalde bestemmingen kan een ferry onderdeel zijn van de transfer. Wanneer je geen gebruik meer van de transfer wenst te maken dien je Sunweb hiervan op de hoogte te stellen. Indien je er voor kiest geen transfer bij te boeken, dien je zelf voor vervoer van en naar je accommodatie te zorgen. Voor meer informatie verwijzen wij naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

## Baby mee

Een baby moet altijd worden opgegeven in het boekingsproces. Als je reist met een baby die niet in het boekingsproces wordt vermeld, kun je ons mailen na het maken van de boeking. Wij zullen de transfer voor de baby toevoegen. Ons e-mailadres is [info@sunweb.nl](mailto:info@sunweb.nl).

## Reisleiding

Op de meeste bestemmingen is reisleiding aanwezig. Is er geen reisleiding, dan word je opgevangen door een lokale vertegenwoordig(st)er van Sunweb. Zij staan voor je klaar op de luchthaven van aankomst. Het is belangrijk dat je je meldt bij de reisleiding of onze lokale vertegenwoordig(st)er. Zij verwijzen je naar de juiste transferbus of melden je af voor de transfer indien je hier geen gebruik van wenst te maken. Ook ontvang je op dat moment een welkomstenvelop met handige informatie over jouw vakantiebestemming, excursies en belangrijke telefoonnummers. Heb je tijdens jouw vakantie vragen of opmerkingen, dan kun je de reisleiding tijdens werktijden altijd bellen. Daarnaast zijn zij 24 uur per dag beschikbaar voor noodgevallen. Onze reisleiding is een internationaal georiënteerd team. Zij spreken allen Engels (en hun moedertaal). We streven ernaar op iedere bestemming reisleiding service te bieden in het Nederlands. In sommige gevallen is dit helaas niet mogelijk, waardoor wij dit niet kunnen garanderen.

## DE ACCOMMODATIE

### Het accommodatiecomplex

Een accommodatiecomplex bevat vaak veel verschillende soorten verblijven, wat het soms moeilijk maakt om een eenduidige beschrijving te maken. Het kan voorkomen dat een accommodatie uit verschillende gebouwen bestaat. In deze gebouwen kunnen verschillende types kamers voorkomen (gerenoveerd/niet gerenoveerd/oud/nieuw) tenzij anders vermeld kun je in alle kamers geplaatst worden. De beschrijvingen en foto's bij de accommodaties kunnen in werkelijkheid afwijken en geven slechts een idee van de indeling, afmetingen, meubilering en/of het uitzicht. Het aantal vierkante meters in de beschrijving is een richtlijn, de werkelijke oppervlakte kan hiervan afwijken.

Boek je meerdere appartementen en studio's tegelijkertijd, dan proberen wij deze naast elkaar te reserveren. Dit is te allen tijde een preferentie. De praktijk leert dat dit namelijk helaas niet altijd mogelijk is. Voor informatie omtrent de verschillende soorten accommodatie (hotels, studio's, appartementen) verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

### Kwalificatiesysteem

Sunweb hanteert een eigen kwalificatiesysteem. Door middel van het aantal sterren wordt aangegeven wat je van de kwaliteit van een bepaalde accommodatie kunt verwachten. Hierbij is niet alleen rekening gehouden met de faciliteiten van de accommodatie en de inrichting van de kamers en appartementen, maar ook met de sfeer van het complex en de waardering die de Sunweb gasten hiervoor hebben uitgesproken. Het kan dan ook voorkomen dat Sunweb een accommodatie anders kwalificeert dan ter plaatse officieel is aangegeven.

1\* = zeer eenvoudig

2\* = eenvoudig

3\* = goed

4\* = luxe

5\* = heel erg luxe

### Zeezicht

Een kamer met zeezicht houdt in dat je vanuit jouw kamer min of meer uitkijkt of kan uitkijken over de zee. Het uitzicht kan in bepaalde gevallen beperkt zijn. In andere gevallen is de afstand tot de zee vrij groot.

### Afstanden

De afstanden die vermeld staan bij de accommodaties voor het centrum, strand en bezienswaardigheden zijn altijd hemelsbreed gemeten. Dit houdt in dat de afstand te voet of per auto hiervan kan afwijken. Het is soms noodzakelijk om via trappen of hellende wegen het doel te bereiken.

### Voordeeltarief kamers

Onze inkopers zijn altijd op zoek naar de scherpste aanbiedingen. Daarom hebben zij op verschillende bestemmingen een beperkt aantal kamers ingekocht tegen een speciale lage prijs. Deze voordeeltarief kamers kunnen iets afwijken met betrekking tot ligging, inrichting en grootte.

### Minimum leeftijd

Accommodatiehouders kunnen (op basis van nationale wetgeving) eisen stellen aan minimum leeftijd. Wanneer dit op jouw accommodatie van toepassing is, word je hierop gewezen tijdens het boekingsproces. De informatie is tevens terug te lezen op onze [Reisinfo pagina](#) op onze website. Sunweb kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele kosten die kunnen ontstaan wanneer reizigers niet aan deze minimum leeftijd voldoen.

## Aankomst- en vertrekdag

Bij aankomst in jouw accommodatie, meld je je bij de receptie. Hier hoor je vanaf hoe laat jouw appartement of kamer beschikbaar is. Dit is vaak pas na 16.00 uur. Op de dag van vertrek is het noodzakelijk dat je jouw appartement of kamer tussen 10.00 uur en 12.00 uur weer verlaat. De juiste tijd vraag je ter plaatse bij de receptie na.

## Toeristenbelasting

Bij de meeste accommodaties dien je ter plaatse bij aankomst nog een klein bedrag aan toeristenbelasting te betalen. De hoogte van dit bedrag vind je bij de beschrijving van de accommodatie en is gebaseerd op informatie die wij per datum van vaststelling hebben ontvangen. Sunweb wordt niet altijd geïnformeerd over wijzigingen in de hoogte van de toeristenbelasting. De prijzen op onze website zijn ook onder voorbehoud.

## Borg

Voor een aantal accommodaties is het noodzakelijk dat je ter plaatse een borg betaalt. De borg geldt als garantie voor eventuele schade aan het appartement of de kamer en de inhoud hiervan. De borg krijg je weer terug na controle van jouw appartement of de kamer bij het uitchecken. Het is ook mogelijk dat jouw rekeningnummer wordt gevraagd. De borg wordt dan op jouw rekeningnummer teruggestort. Per accommodatie verschilt het of de borg contant in euro's of per creditcard voldaan kan worden. De betaling en restitutie van de borg zijn altijd een zaak tussen jou en de accommodatieverschaffer. Sunweb is hiervoor niet aansprakelijk.

## Bagagerie

Vaak is er op jouw bestemming de mogelijkheid om tegen een vergoeding jouw bagage in een aparte ruimte in het hotel achter te laten. Deze bagagerie is een extra service die ter plaatse wordt geleverd. Het gebruikmaken van een bagagerie is altijd op eigen risico en voor eigen verantwoordelijkheid. Sunweb heeft geen enkele invloed op de prijs en de kwaliteit van deze bagagerie en eventuele klachten of problemen hiermee kunnen derhalve niet door Sunweb in behandeling worden genomen.

## Aantal personen en logés

Elke boeking is alleen bedoeld voor de deelnemers die in de boekingsbevestiging staan. Het betrekken van een accommodatie met meer of andere personen dan in de boekingsbevestiging vermeld is niet toegestaan. Indien je ter plekke een logé hebt of indien meer dan het aantal in de boekingsbevestiging vermelde aantal personen (binnen het maximum toegestane aantal personen) gebruik wil maken van de accommodatie, dien je dit vooraf aan de accommodatieverschaffer te melden en hiervoor toestemming vragen. Hij of zij is niet verplicht om dit toe te staan. Als het wel wordt toegestaan, kunnen hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Die dien je ter plekke aan de accommodatieverschaffer te betalen. Als wij of de betreffende accommodatieverschaffer merken dat je je niet aan deze voorschriften houdt, kunnen wij jou extra kosten in rekening brengen. Ook mogen wij er dan voor kiezen om de reisovereenkomst per direct op te zeggen. In dat geval hoeven wij eventuele schade die je lijdt niet aan je te vergoeden.

## Faciliteiten

Bij de beschrijvingen van de verschillende accommodaties vind je een opsomming van de faciliteiten. Voor het gebruik van bepaalde faciliteiten zoals bijvoorbeeld sauna's, solarium, ligbedden en airconditioning kan mogelijk een toeslag worden gevraagd. Als er in de beschrijving bij een accommodatie niets vermeld staat over kosten, was het bij publicatie niet bekend of voor een bepaalde faciliteit betaald dient te worden. Het is mogelijk dat sommige faciliteiten bij gebrek aan belangstelling in het voor- en naseizoen gesloten zijn. Voor meer informatie omtrent faciliteiten verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website en de pagina van de desbetreffende accommodatie.

## *Schoonmaak*

Onder het kopje 'faciliteiten', op de pagina van de desbetreffende accommodatie, tref je een overzicht van het aantal malen per week dat jouw kamer/appartement wordt schoongemaakt en dat de handdoeken en het linnengoed worden verschoond (indien inclusief). Hierbij worden de schoonmaak, het schone linnengoed en de schone handdoeken bij aankomst meegerekend. Dit overzicht dient ter indicatie. Het is altijd mogelijk dat bepaalde wisselingen of schoonmaken vervallen in verband met feestdagen o.i.d.. De schoonmaak kan een andere invulling hebben dan je thuis misschien gewend bent. Indien je echter niet tevreden bent over de kwaliteit van de schoonmaak, meld dit dan direct aan de accommodatieverschaffer. Deze kan dan nog tijdens je verblijf maatregelen nemen.

In appartementen ben je vaak zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak. Aan het einde van je verblijf dien je jouw appartement of studio weer brandschoon op te leveren. Wanneer je dit nalaat, kan een bedrag variërend van € 30,- tot jouw volledige borg worden ingehouden. Bij sommige accommodaties wordt een bedrag gevraagd voor de eindschoonmaak. De kosten voor eindschoonmaak zijn meestal verplicht.

## *Kluishuur*

Bij de receptie kun je bijna altijd een kluisje huren voor jouw kostbaarheden en belangrijke papieren. Soms heb je zelfs de beschikking over een eigen kluisje in de kamer/appartement. Meestal wordt er een vergoeding gevraagd voor het gebruik van een kluisje. Wij raden je ten zeerste aan om hier altijd gebruik van te maken, want niets is vervelender dan het kwijtraken van belangrijke zaken tijdens de vakantie. Inbraak in de accommodatie of diefstal van jouw persoonlijke eigendommen liggen buiten de invloedssfeer van Sunweb.

## *Verzorging*

Onder het kopje 'verzorging' bij een accommodatie kun je zien welke verzorging inclusief is in de reissom. Voor meer informatie wat onder deze verzorging wordt verstaan, verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Wanneer vluchten op ongunstige tijden aankomen/vertrekken, is het mogelijk dat er maaltijden vervallen. Sunweb geeft hier geen vergoeding voor. Het is mogelijk dat je voor het kerst- en oudejaarsdiner vooraf of ter plaatse een toeslag betaalt. Met betrekking tot het schenken van alcohol kunnen in sommige landen andere regels gelden.

## *Dieetwensen*

Indien je een speciaal dieet gebruikt, zullen wij dit doorgeven aan de betreffende accommodatie. Je dient er echter wel rekening mee te houden dat met name de eenvoudigere hotels hier niet altijd rekening mee houden. Sunweb kan voor het verzoek tot een bepaald dieet geen garantie geven of verantwoordelijkheid dragen.

## *Kleding*

In veel accommodaties is het dragen van gepaste kleding tijdens het diner verplicht. Voor de heren kan het dragen van een lange broek vereist zijn. Strandkleding en slippers zijn vaak niet toegestaan.

## *Roken*

In veel landen zijn er regelgevingen met betrekking tot het roken. In de meeste accommodaties mag er binnen niet gerookt worden. In de meeste landen is roken in horecagelegenheden ook niet toegestaan.

## *Voorkeuren en essenties*

Bij jouw boeking kun je speciale wensen aan ons doorgeven. Sunweb zal er alles aan doen om aan jouw wensen te voldoen. Hiervoor is de medewerking van de accommodatie eigenaar nodig. In de praktijk blijkt dat een accommodatie niet altijd kan voldoen aan een voorkeur.

Wij kunnen een essentie aanvragen op medische gronden. Bij essenties kun je bijvoorbeeld denken aan een kamer op de begane grond wanneer je slecht ter been bent. Houd er rekening mee dat er om een medische verklaring gevraagd kan worden. Aan de aanvraag van een essentie zijn geen kosten verbonden. Wanneer je een essentie wilt aanvragen is het belangrijk dat je telefonisch of per mail contact met ons Contact Center opneemt.

## Mindervaliden

Bij de accommodaties op de website zijn over het algemeen geen speciale voorzieningen getroffen voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers en mindervaliden, tenzij specifiek aangegeven (zie bijv. filter: rolstoelvriendelijk). Het ontbreken van deze voorzieningen kan Sunweb nimmer worden aangerekend. Voor meer informatie m.b.t. toegankelijkheid voor mindervaliden verwijzen wij je graag naar [Reisinfo pagina](#) op onze website.

## Baby mee

Als bij een accommodatie staat vermeld dat er kinderbedjes aanwezig zijn, gaat dit altijd om een beperkt aantal waardoor Sunweb dit alleen als voorkeur kan behandelen. Dit betekent dat Sunweb niet kan garanderen dat er ook daadwerkelijk een kinderbedje aanwezig is tijdens het verblijf. De eventuele kosten van een kinderbedje betaal je ter plaatse. Wanneer een kamer met het maximale aantal personen wordt bezet, is het niet altijd mogelijk een baby aan het reisgezelschap toe te voegen.

## (Huis)dieren

In een aantal accommodaties is het mogelijk om jouw huisdier mee te nemen. Wanneer huisdieren zijn toegestaan, staat dit aangegeven onder het kopje 'faciliteiten' bij de desbetreffende accommodatie. Het verschilt per vliegtuigmaatschappij of het is toegestaan om jouw huisdier mee te nemen op de vlucht en welke regels (incl. kosten) daar vervolgens aan verbonden zijn. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website. Jouw huisdier kan in de transfer alleen vervoerd worden tussen de koffers in een draagmand onder in het ruim van de bus. In de bus zelf zijn huisdieren door Europese regelgevingen niet toegestaan.

## Combinatiereizen

Het is soms mogelijk om tijdens jouw vakantie een verblijf in 2 of meerdere accommodaties te combineren. De transfer op de wisseldagen tussen de verschillende accommodaties is niet inbegrepen bij jouw reisom. Je reist dan op eigen gelegenheid naar de volgende accommodatie. De kosten hiervoor zijn voor jou eigen rekening.

## Langere reisduur

Voor sommige vakantiebestemmingen is het mogelijk om een reisduur langer dan 29 dagen te boeken. Wanneer dit mogelijk is, vind je deze reisduren terug in de prijstabel op onze website. Wanneer wij de gewenste reisduur online niet aanbieden, kunnen wij deze afwijkende reisduur helaas niet voor jou boeken.

## Een voorbehoud

Een vakantie in het buitenland betekent andere mensen en gewoonten, een andere cultuur, ander eten, etc. Dat is één van de aantrekkelijke kanten van een vakantie, maar ook een aspect om bij jouw vakantieverwachtingen rekening mee te houden. Wanneer je kiest voor een eenvoudige accommodatie, kun je geen vijfsterrenhotel verwachten. Houd er rekening mee dat in het algemeen de ruimte van de accommodatie bij een maximale bezetting vrij krap en daardoor niet ideaal is. Houd rekening met de mogelijkheid van bouwactiviteiten op de bestemming, van een beperkte openstelling van winkels en uitgaansmogelijkheden en beperkter aanbod van faciliteiten en verbindingen in voor- en naseizoen. Water en elektriciteit zijn in het buitenland nog niet overal op het niveau zoals wij dat gewend zijn. Het voltage ligt soms lager en het is mogelijk dat de stroom korte tijd uitvalt. De warmwaterproductie gebeurt vaak met behulp van zogenaamde zonnecollectoren. Het kan zijn dat je slechts over een kleine boiler beschikt. Je kunt op de bestemming te maken krijgen met ongedierte zoals kakkerlakken of mieren. Over het algemeen is dit niet te wijten aan onvoldoende hygiëne, maar vloeit voort uit de klimatologische omstandigheden. Verpak etenswaren goed en bewaar alles bij voorkeur in een koelkast. Je kunt ter plaatse zelf een verdelgingsmiddel kopen, maar geef het ook altijd door aan de reisleiding en/of de accommodatieverschaffer zodat zij kunnen helpen om van het ongewenste bezoek af te komen. Soms kan het voorkomen in het voor- en naseizoen of bij een relatief lage bezetting van de accommodatie, dat maaltijden in menuvorm worden aangeboden in plaats van als buffet. Wij vragen jou begrip hiervoor.

## Geluidsoverlast

Indien er in de beschrijving melding wordt gemaakt van een levendige omgeving of een centrale ligging of er is een bar aanwezig, dan duidt dit er meestal op dat er sprake is van een gezellige drukte in de omgeving of

verkeersdrukte. Veel complexen organiseren overdag of 's avonds activiteiten. Waar de één van geniet, kan de ander zich aan ergeren. Wij proberen dergelijke activiteiten/animatie zoveel mogelijk in de beschrijving te vermelden. De normen en tijden waarop men leeft zijn anders dan bij ons. Absolute rust en stilte na middernacht zijn daarom geen stelregel. Geluidsoverlast door bouwwerkzaamheden is helaas niet te voorkomen. Indien de werkzaamheden plaatsvinden in de accommodatie zullen wij te allen tijde proberen je tijdig te informeren. Het kan echter voorkomen dat wij niet van de werkzaamheden op de hoogte zijn. Het kan helaas gebeuren dat er medevakantiegangers zijn die overlast veroorzaken. Wij hebben hier geen invloed op. Het kan ook voorkomen dat jij (bewust of onbewust) voor overlast zorgt. Onze reisleiding of het hotelmanagement kan je verzoeken jouw gedrag aan te passen. Als de klachten blijven bestaan heeft de reisleiding of het hotelmanagement het recht je uit de accommodatie te (laten) zetten. Alle hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor jouw eigen rekening. Je hebt dan geen recht op restitutie van jouw reissom.

## ARRANGEMENTEN

### Cruise

Wij refereren naar onze [Cruises FAQ-pagina](#) voor informatie over o.a. missen van het schip, paspoortvereisten en zwangerschap restricties.

### Eilandhoppen

Wanneer je een eilandhop-vakantie bij ons hebt geboekt, vaar je van eiland naar eiland. Het exacte reisschema ontvang je bij aankomst op de luchthaven van bestemming. Hoe lang je op welk eiland zult verblijven en wanneer je naar het volgende eiland vaart, is afhankelijk van beschikbaarheid en het vlucht- en vaarschema. Het reisschema is te allen tijde onder voorbehoud.

### Excursies

Je kunt bij de reisleiding diverse excursies reserveren. De op de website genoemde prijzen dienen ter indicatie en in de praktijk kunnen de activiteiten soms afwijken van de beschrijving op de website. Dit kan komen door een veranderde plaatselijke situatie. Tevens is het mogelijk dat excursies wegens te weinig belangstelling niet georganiseerd worden. Excursies worden over het algemeen aangeboden als onderdeel van een groep. De grootte van de groep is afhankelijk van het aantal deelnemers en het type excursie. Het kan zijn dat je voor bepaalde optionele excursies een verzekering met extra wintersport/bijzondere sporten dekking nodig hebt. Informeer bij jouw reisverzekeraar of je voldoende verzekerd bent voor de activiteiten die je gaat ondernemen. Deelname aan excursies en activiteiten is op vrijwillige basis en altijd op risico van de deelnemers. De rol van Sunweb is bij het organiseren van excursies slechts van bemiddelende aard. De organisatie en uitvoering van de excursies vallen onder de verantwoording van een lokale agent en maken geen onderdeel van de pakketreis uit. Plaatselijke agenten zijn aansprakelijk en verantwoordelijk voor de uitvoering van deze excursies. Sunweb kan hierdoor nooit aansprakelijk worden gesteld voor schade dan wel letsel ontstaan tijdens of door deelname aan activiteiten en excursies. Klachten omtrent excursies worden dan ook door ons in Nederland niet in behandeling genomen en dienen ter plekke te worden afgehandeld.

### Autohuur

Sunweb werkt op alle bestemmingen samen met Sunny Cars. De algemene voorwaarden van Sunny Cars (algemeen en per bestemming) zijn op jouw boeking van toepassing die zijn terug te lezen op de pagina [Reisinfo pagina](#) op onze website. Je boekt bij Sunweb altijd een huurauto in een bepaalde klasse. Ter verduidelijking vermelden wij tijdens het boeken altijd één model die in die klasse valt. Jouw huurauto is gelijkwaardig aan dat model en dient puur ter indicatie. De kosten voor autohuur dienen bij boeking betaald te worden. Kosten voor extra's zoals het huren van baby- en kinderzitjes of een navigatiesysteem zijn op aanvraag, zie de [Reisinfo pagina](#) voor meer informatie. Kosten van deze extra's betaal je ter plaatse en zijn een aangelegenheid tussen jou en de autoverhuurder. Houd er rekening mee dat je de borg voor de huurauto alleen met een creditcard met pincode op naam van bestuurder kunt betalen tenzij anders is vermeld. Houd er rekening mee dat wanneer je buiten kantooruren op de bestemming aankomt, er een toeslag in rekening gebracht kan worden voor het ophalen van de huurauto.

De autohuur is gebaseerd op de 24-uursregeling. Een huurdag staat voor 24 uur. Boek je bijvoorbeeld op maandag om 10.00 uur een auto voor 2 dagen, dan dien je deze auto op woensdag om 10.00 uur weer in te leveren. Voor meer informatie omtrent autohuur verwijzen wij je naar de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

#### *Voorwaarden aan leeftijd*

Aan het huren van een auto is altijd een minimumleeftijd gebonden. Deze leeftijd kan per bestemming verschillen. Soms is het mogelijk om tegen een meerprijs de minimumleeftijd te verlagen. Wanneer dit mogelijk is, vind je dit terug in de voorwaarden per bestemming. Het is mogelijk dat de dekking van de verzekering hierdoor ook uitgebreid dient te worden. Het is verplicht dat je minimaal 1 jaar in het bezit bent van een geldig rijbewijs wanneer je een huurauto huurt. Ook kan er een maximum leeftijd gelden. Je dient zelf na te gaan of er op jouw bestemming voorwaarden van toepassing zijn die een beperking voor jou tijdens jouw reis op zouden kunnen leveren. Voor meer informatie over de autohuurvoorwaarden verwijzen wij je naar de algemene informatie bij de desbetreffende bestemming evenals de [Reisinfo pagina](#) op onze website.

#### *Schade aan de huurauto*

Heb je schade aan de huurauto, vul dan ter plaatse direct het schadeformulier in. Neem vervolgens contact op met de verhuurder. Het telefoonnummer van de verhuurder staat op de papieren die je ontvangt als je de auto ophaalt. In overleg wordt bepaald of je verder kunt rijden of dat je een nieuwe huurauto ontvangt. Ook belangrijk is dat je de schade meldt bij Sunny Cars. Sunny Cars heeft een noodnummer wat 24 uur per dag bereikbaar is. Zij geven je ondersteuning en advies. Terug in Nederland kun je het eigen risico eenvoudig claimen via het declaratieformulier op de website van Sunny Cars. Je dient dit zelf met Sunny Cars af te wikkelen. Wij spelen hierin geen rol.

#### *Autohuur inclusief*

Op diverse bestemmingen biedt Sunweb accommodaties aan inclusief autohuur. Dit is een bewuste keuze daar de accommodatie in de meeste gevallen verder weg ligt van het centrum, strand en overige faciliteiten. De autohuur is bij de reissom inbegrepen. Deze reissom is dan gebaseerd op een auto categorie Type A. Het is mogelijk om de categorie te upgraden. Per bestemming geldt een ander tarief, daar de autoverhuurmaatschappij door onze vertegenwoordiging op bestemming wordt geregeld. Indien je een reis boekt waarbij de autohuur is inbegrepen, ontvang je de auto op de luchthaven van jouw vakantiebestemming. Denk er aan dat een creditcard op naam van de hoofdbestuurder verplicht is tenzij anders vermeld.

#### *Extra services*

Wanneer je vanuit de website of e-mailcommunicatie van Sunweb Group doorlinkt naar de website van een derde partij ter levering van extra services bijv. m.b.t. parking, airporttaxi etc. wordt een directe overeenkomst aangegaan met die betreffende partij. Sunweb is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van deze extra services.

## VERLOREN VOORWERPEN

Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Indien je iets bent vergeten in je accommodatie, dan kun je dat kenbaar maken aan het hoofdkantoor van Sunweb, afdeling Customer Support via [Lostandfound@sunwebgroup.com](mailto:Lostandfound@sunwebgroup.com). Je kunt dit tot uiterlijk één week na thuiskomst melden. Alle meldingen die na één week binnenkomen, worden niet meer in behandeling genomen.

## ONTEVREDEN OF KLACHTEN

Heb je klachten over de reis of ben je ontevreden over je accommodatie, dan dien je dit onmiddellijk te melden aan de receptie van je accommodatie en aan de vertegenwoordiging van Sunweb ter plaatse. Is er niemand aanwezig of wordt de klacht volgens jou niet naar behoren opgelost, dan dien je onmiddellijk vanaf de vakantiebestemming telefonisch of per e-mail contact op te nemen met ons hoofdkantoor in Nederland. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk omdat Sunweb op het moment dat je een klacht kenbaar maakt, daaraan meestal direct wat kan doen. Achteraf, na thuiskomst is het natuurlijk niet meer mogelijk de

problemen op te lossen. Klachten die op de bestemming niet zijn gemeld en waarvoor geen Customer Care form is ingevuld, worden afgewezen.

Wordt de klacht ter plaatse niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis de klacht schriftelijk (met een motivatie) indienen. Het opsturen van alleen een Customer Care form zonder verdere toelichting is niet voldoende.

Wanneer de klacht betrekking heeft op de totstandkoming van de boeking, dan kun je deze bij Sunweb indienen via het [contactformulier](#) op de website. Voor verdere informatie verwijzen wij je naar de ANVR Reisvoorwaarden of de [klachten pagina](#) op onze website.

## BEDRIJFSINFORMATIE

Jouw reisorganisator:

Sunweb Group GmbH

Schützengasse 4

CH- 8001 Zürich

Zwitserland

Telefoon: +41-(0)43-5083535

E-mail: [sgi@sunwebgroup.com](mailto:sgi@sunwebgroup.com)

CH- 020.4.049.544-0

CHE- 178.977.909 MWST

ANVR 05098

SGR 3609

# Sunweb

Jouw reisbemiddelaar in Nederland:

Sunweb Group Netherlands B.V.

Bahialaan 2

3065 WC Rotterdam

Telefoon: 0900 - 0290 (lokaal tarief)

Fax: 010-2802169

E-mail: [info@sunweb.nl](mailto:info@sunweb.nl)

Internet: [www.sunweb.nl](http://www.sunweb.nl)

BTW-identificatienummer: NL803475949B01

KvK-nummer: 24188723

ANVR 03200

SGR 1966

## BETROUWBAAR

Stichting Garantiefonds Reisgelden

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR).

Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van de SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen als zijn 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.

ANVR

Ons bedrijf is aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR). Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. Op alle reizen uit ons reisaanbod zijn de ANVR-Reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen) van toepassing. Op het boekingsformulier dien je aan te vinken dat je kennis hebt genomen van de toepasselijke ANVR-Reizigersvoorwaarden (§ 1 ANVR Reisvoorwaarden voor pakketreizen) en overige informatie, en daarmee akkoord gaat.

## Calamiteitenfonds

Ons bedrijf is aangesloten bij het Calamiteitenfonds.

Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de door ons gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in dat je als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis (een deel van) je reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren en de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis dienen aan te passen of indien wij je vervroegd dienen te repatriëren. Onder calamiteit wordt verstaan een door molest of natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis.

## Duurzaam toerisme

Duurzaam toerisme is niets anders dan reizen en rekening houden met milieu, mensen, natuur en cultuur, zodat ook aan volgende generaties aantrekkelijke bestemmingen kunnen worden aangeboden. De ANVR-reisbranche voelt zich hierbij betrokken en zet zich in voor Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). Zo voldoet ons bedrijf aan de ANVR-DTO verplichting, waarbij de reisonderneming o.a. een daartoe opgeleide coördinator heeft aangesteld die met goed gevolg een examen heeft afgelegd. Ook hebben wij een beleidsverklaring en een programma met praktische maatregelen opgesteld, waarin staat beschreven hoe wij nu en in de toekomst met de zorg voor het milieu omgaan.

Je kunt onze beleidsverklaring en programma m.b.t. duurzaam toeristisch ondernemen nalezen op de website. Maar duurzaam toerisme is niet alleen iets voor reisondernemingen. Je bent als vakantieganger daarbij een onmisbare schakel.

## Bestrijding kinderprostitutie (ECPAT)

Wij steunen actief de ANVR en ECPAT in de bestrijding van kinderprostitutie in vakantielanden. Wij nodigen je uit met ons alert te zijn en seksueel misbruik van kinderen te melden ([www.meldkindersekstoerisme.nl](http://www.meldkindersekstoerisme.nl)).

Informatie is bij de reisleiding beschikbaar.

## Thuiswinkel Waarborg

Het Thuiswinkel Waarborg is hét door de Consumentenbond ondersteunde keurmerk voor consumenten die producten en/of diensten kopen via catalogus, internet, post, televisie, etc. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, kortweg Thuiswinkel.org, is de branchevereniging van bedrijven die het Thuiswinkel Waarborg voeren en die het keurmerk bewaakt. De leden van de branchevereniging werken volgens de gedragsregels Thuiswinkel Waarborg. Deze gedragsregels verwijzen naar Europese en Nederlandse wet-, regelgeving en richtlijnen, bindende algemene voorwaarden en adequate geschillenbeslechting. Meer informatie op [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org).

## Geschillencommissie Reizen

Als je klacht niet tot tevredenheid is opgelost of als jou ter zake geen genoegdoening is verschaft, kun je tot uiterlijk 24 maanden na de datum van indiening van jouw klacht bij ons het geschil schriftelijk voor leggen aan de Geschillencommissie Reizen, te bereiken via de link: [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl).

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kun je bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>.

## Wettelijke informatie

De combinatie van reisdiensten die je wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302. Bijgevolg kun je aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Wij zijn ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis. Wij beschikken ook over de wettelijke verplichte bescherming om je terug te betalen en, indien het vervoer in de pakketreis is inbegrepen, te repatriëren ingeval wij insolvent worden. Meer informatie over basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302.

## COPYRIGHT

Copyright Sunweb. Niets van de website en/of brochure van Sunweb mag voor commerciële doeleinden worden overgenomen, verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt d.m.v. druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sunweb.

Sunweb behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen.  
Datum van laatste wijziging: 14-11-2022