

Annuleringen & klachtenbeleid

Annuleren

De excursie wordt uitgevoerd door een lokale partner/excursieaanbieder (de Leverancier) waarmee Sunweb samenwerkt. Controleer de annuleringsvoorwaarden van de Leverancier, maar over het algemeen, als een Leverancier een excursie annuleert, heb je recht op een volledige terugbetaling. Als je er zelf voor kiest om de excursie te annuleren, worden terugbetalingen wel of niet verstrekt volgens de algemene voorwaarden van de Leverancier. De meeste Leveranciers staan terugbetalingen toe voor annuleringen die langer dan 24 of 48 uur voor de aanvang van de excursie worden gedaan, maar controleer de voorwaarden van de Leverancier voor volledige details. Over het algemeen, als je korter dan de toegestane termijn annuleert of zelfs helemaal niet op de excursie verschijnt, wordt er geen terugbetaling verstrekt (mogelijk behoudens een geldige doktersverklaring).

Om een excursie te annuleren, kun je bellen of een WhatsApp sturen naar het Sunweb digitale Guides team op +31102700807. Wij vervullen een bemiddelende rol hierin.

Terugbetalingen worden alleen verwerkt via dezelfde betaalmethode en naar dezelfde kaart als waarmee de oorspronkelijke boeking door de klant werd gemaakt en kunnen tot 14 dagen duren. Let op: contante terugbetalingen zijn niet beschikbaar.

Excursie geannuleerd door de leverancier?

De excursie wordt uitgevoerd door een lokale partner/excursieaanbieder waarmee Sunweb samenwerkt. Voor vragen, opmerkingen of klachten tijdens je vakantie kun je contact opnemen met het Sunweb-reisleiding team via telefoon of WhatsApp op +31102700807. Wij vervullen een bemiddelende rol hierin. Heb je vragen, opmerkingen of klachten voor of na je vakantie dan vragen wij je [om ons contactformulier in te vullen](#).

Let op dat de Leverancier mogelijk een eigen klachtenbeleid heeft, controleer de voorwaarden van de Leverancier.

Annuleren

De excursie wordt uitgevoerd door een lokale partner (de leverancier) waarmee Sunweb samenwerkt. Sunweb is bemiddelaar en niet zelf de organisator.

Excursie geannuleerd door de leverancier?

Dan heb je recht op volledige terugbetaling.

Zelf annuleren?

Dan gelden de annuleringsvoorwaarden van de leverancier. In de meeste gevallen geldt:

- Annuleer je meer dan 24 uur van tevoren? Dan kun je vaak kosteloos annuleren.
- Annuleer je binnen 24 uur voor de start? Dan is er meestal geen terugbetaling, tenzij je een geldige doktersverklaring hebt.

Bekijk altijd de voorwaarden van de aanbieder in de excursiebeschrijving voor de exacte regels.

Hoe kun je annuleren?

Neem contact op met het digitale Guides team van Sunweb via telefoon of WhatsApp: +31102700807. Wij helpen je graag verder en nemen contact op met de leverancier.

Terugbetaling

Als je recht hebt op terugbetaling, ontvang je dit via dezelfde betaalmethode en op dezelfde kaart als waarmee je hebt betaald. Een terugbetaling kan tot 14 dagen duren. Contant geld terugkrijgen is niet mogelijk.

Klachten

De excursie wordt uitgevoerd door een lokale partner waarmee Sunweb samenwerkt. Sunweb is hierbij bemiddelaar.

Tijdens je vakantie

Heb je een vraag, opmerking of klacht over je excursie tijdens je verblijf? Neem dan contact op met onze reisleiding via telefoon of WhatsApp: +31102700807. Zij helpen je graag verder.

Voor of na je vakantie

Heb je een vraag of klacht voor vertrek of na thuiskomst? [Vul dan ons contactformulier in](#). De aanbieder van de excursie kan een eigen klachtenbeleid hebben. Je vindt de voorwaarden in de excursiebeschrijving.