

Veelgestelde vragen

1. Algemene informatie

Waarom biedt Sunweb excursies aan?

Bij Sunweb draait alles om het creëren van onvergetelijke vakanties. Daarom bieden we je de mogelijkheid om gemakkelijk excursies te boeken via de Sunweb App, Mijn Sunweb of bij onze reisleiding op bestemming. Dit doe je bij zorgvuldig geselecteerde lokale partners.

De excursies worden niet door Sunweb zelf uitgevoerd. Je boekt via ons, maar de uitvoering ligt bij de aanbieder ter plaatse. Met hen sluit je ook de overeenkomst.

2. Boeken en reserveren

Wie kan een excursie boeken?

Iedereen boven de 18 jaar die een reis heeft geboekt bij Sunweb kan via de Sunweb App of Mijn Sunweb, excursies boeken bij een van de door ons geselecteerde partners.

Hoe kan ik een excursie boeken?

Je kunt snel en gemakkelijk online via de Sunweb App of Mijn Sunweb een leuke excursie bijboeken.

De excursie wordt uitgevoerd door een lokale aanbieder waarmee Sunweb samenwerkt. Je boekt dus via ons, maar de uitvoering ligt bij deze partner.

Wanneer wordt mijn reservering bevestigd?

Je boeking wordt binnen enkele minuten na betaling bevestigd. Je ontvangt dan een bevestigingsmail met een voucher. Deze voucher is ook je opstapbewijs voor de excursie.

We raden aan om de voucher altijd uit te printen. Niet alle aanbieders kunnen vouchers vanaf een telefoon scannen. Jouw hotel helpt je hier vaak graag bij.

Op de voucher staat waar en hoe laat de excursie begint. Verandert er iets? Dan neemt de reisleiding contact met je op.

Kan ik dieetwensen doorgeven?

Ja, bij het boeken van de excursie kun je aangeven of je een vegetarisch of veganistisch menu wilt.

Heb je andere dieetwensen of allergieën? Neem dan contact op met de reisleiding op bestemming. Zij denken graag met je mee en kijken wat er mogelijk is.

Wat is er allemaal inbegrepen?

Alles wat inbegrepen is, staat vermeld in de excursiebeschrijving.

Hoe kan ik de excursie betalen?

Er zijn verschillende betaalopties: iDEAL, Bancontact of creditcard. Het is niet mogelijk om met een voucher te betalen.

Tot wanneer kan ik een excursie boeken?

Dit kan online tot 24 uur voordat de excursie plaatsvindt. Binnen 24 uur is het alleen mogelijk om een excursie direct bij de reisleiding te boeken. Het Sunweb-reisleiding team is telefonisch en via WhatsApp bereikbaar op +31102700807.

3. Uitvoering van excursie

Waar kan ik mijn ophaalplaats en tijd vinden?

De ophaalplaats en -tijd staan op de voucher die je per e-mail hebt ontvangen, direct na het boeken van de excursie.

Heeft de reisleiding contact met je opgenomen? Dan geldt de informatie die zij hebben doorgegeven.

Wie is de uitvoerder van de excursie?

De excursie wordt uitgevoerd door een lokale partner waarmee Sunweb samenwerkt. Sunweb is hierbij bemiddelaar en dus niet de organisator.

Op je excursievoucher staat de naam van de aanbieder die de excursie uitvoert.

Kan ik op eigen gelegenheid of met mijn eigen huurauto naar de locatie van de excursie?

Voor ticket-only excursies kom je op eigen gelegenheid of met een huurauto, naar de excursie locatie. Bij *ticket-only* excursies ga je zelf naar de locatie, bijvoorbeeld met je eigen huurauto.

Sommige excursies zijn inclusief vervoer. In de beschrijving van de excursie zie je duidelijk of vervoer wel of niet is inbegrepen.

Het weer is slecht op de dag van mijn excursie. Gaat de excursie door?

Als de excursie door slecht weer niet door kan gaan, nemen we contact met je op. We bespreken dan wat de mogelijkheden zijn, zoals verplaatsen of annuleren.

Twijfel je of heb je vragen? Neem dan gerust contact met ons op. In sommige gevallen kun je tot 24 uur van tevoren kosteloos annuleren. Of dit mogelijk is, hangt af van de voorwaarden van de aanbieder. Deze voorwaarden vind je bij de beschrijving van de excursie.

Ik sta op de afgesproken excursie locatie, maar er is niemand van de excursie?

Als er 10 minuten na de afgesproken tijd nog niemand van de excursie is, bel ons dan alstublieft op +31102700807 zodat we kunnen kijken of de bus nog onderweg is.

Wacht altijd even af, want het kan zijn dat de bus iets vertraagd is.

Is er 10 minuten na de afgesproken tijd nog niemand? Bel ons dan op +31102700807. We kijken graag voor je na of de bus nog onderweg is.

Wat moet ik meenemen op een excursie?

Wat je mee moet nemen op een excursie, kun je vinden in de excursiebeschrijving. We raden altijd aan om minimaal een fles water mee te nemen op alle excursies en om goede bescherming tegen de zon te hebben.

Moet ik tijdens de excursie nog iets betalen?

Deze informatie kun je vinden in de excursiebeschrijving.

4. Annuleringen & wijzigingen

Kan ik mijn reservering annuleren?

De excursie wordt uitgevoerd door een lokale partner waarmee Sunweb samenwerkt. Sunweb is bemiddelaar en voert de excursie dus niet zelf uit.

Annuleren door de aanbieder

Als de excursie door de aanbieder wordt geannuleerd, heb je meestal recht op volledige terugbetaling.

Annuleren door jou als klant

Als je zelf annuleert, gelden de annuleringsvoorwaarden van de aanbieder. Deze kun je terugvinden bij de excursiebeschrijving.

Over het algemeen geldt:

- Annuleer je tot 24 uur voor de start van de excursie? Dan krijg je meestal je geld terug.
- Annuleer je korter dan 24 uur van tevoren of kom je niet opdagen? Dan is terugbetaling meestal niet mogelijk.
- In sommige gevallen is een terugbetaling nog wel mogelijk bij een geldige doktersverklaring.

Hoe kan ik annuleren?

Wil je annuleren? Neem dan contact op met het digitale Guide team van Sunweb via telefoon of WhatsApp: [+31102700807](tel:+31102700807). Wij helpen je verder en nemen contact op met de aanbieder.

Terugbetaling

Als je recht hebt op een terugbetaling, gebeurt dit altijd via de betaalmethode die je bij de boeking hebt gebruikt. Terugbetalingen kunnen tot 14 dagen duren. Terugbetaling in contanten is niet mogelijk.

Kan ik mijn reservering wijzigen?

Je kunt je reservering wijzigen tot 48 uur voordat de excursie plaatsvindt. Neem contact op met onze Sunweb-reisleiding team via [+31102700807](tel:+31102700807) (telefonisch of WhatsApp).

5. Problemen of klachten

Heb je problemen met je boeking?

Heb je jouw voucher niet ontvangen, kom je te laat op de excursie, wil je de datum van je excursie wijzigen of heb je een andere dringende vraag? Neem dan contact op met ons Sunweb-team via [+31102700807](tel:+31102700807) (telefonisch of WhatsApp).

Er worden geen excursies weergegeven in de Sunweb App of Mijn Sunweb, wat nu?

Soms zijn excursies nog niet beschikbaar, vooral als je vakantie ruim van tevoren is geboekt.

We raden je aan om het later nog eens te proberen, bijvoorbeeld dichterbij je vertrekdatum. Dan is de kans groter dat het excursieaanbod zichtbaar is.

Ik ben mijn betalingsbewijs / voucher kwijt. Wat nu?

Neem contact op met ons Sunweb-reisleiding team via telefoon of WhatsApp op [+31102700807](tel:+31102700807).

Ik heb een klacht over mijn excursie. Wat nu?

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

Heb je tijdens je vakantie een vraag, opmerking of klacht over de excursie? Neem dan contact op met onze reisleiding via telefoon of WhatsApp op [+31102700807](tel:+31102700807). We helpen je graag verder.

Heb je voor of na je vakantie een vraag of klacht? Vul dan ons [contactformulier](#) in.