

Algemene voorwaarden - Sunweb zonvakanties

BOEKEN VAN EEN EXCURSIE, ERVARING OF ATTRACTIE

Dit zijn de algemene boekingsvoorwaarden van Sunweb. Hierin leggen we onze rol uit met betrekking tot het boeken van excursies. Sunweb bemiddelt slechts en is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de excursie. Daarvoor ga je een overeenkomst aan met de excursieaanbieder. De excursieaanbieder kan ook algemene voorwaarden hanteren, kijk daarvoor bij de informatie over de excursie. Door een excursie te boeken via ons, word je geacht deze algemene boekingsvoorwaarden en algemene voorwaarden van de excursieaanbieder volledig te accepteren.

Excursie boekingen vallen buiten je pakketreis

Je kunt geen excursies boeken als onderdeel van de pakketreis van Sunweb. Als je ervoor kiest om een excursie of andere attractie/activiteit te boeken via onze Sunweb App of Mijn Sunweb, zullen wij optreden als tussenpersoon namens de excursie leverancier. Onze verantwoordelijkheid naar jou is om de boeking te maken bij de betreffende leverancier volgens jouw instructies. En we innen jouw betaling en dragen deze af aan de excursieaanbieder. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de uitvoering van de excursie of activiteit of voor wat er ook gebeurt tijdens de uitvoering ervan door de excursie uitvoerder.

Contract met de excursieaanbieder:

Wanneer de excursie via de Sunweb App of Mijn Sunweb wordt geboekt, komt een bindend contract tussen jou en de leverancier tot stand. Dit contract is onderworpen aan deze algemene voorwaarden en de algemene voorwaarden van de leverancier. Deze algemene boekingsvoorwaarden en alle zaken die daaruit voortvloeien, vallen onder het Nederlands recht. Indien je een claim tegen ons als agent wilt indienen, stemmen beide partijen ermee in dat dit uitsluitend door de rechtbanken van Nederland zal worden behandeld.

De algemene voorwaarden van de leverancier bevatten ook informatie over de excursie, je boeking, de regels die je moet naleven bij het deelnemen aan een excursie, evenals informatie over wijzigingen of annuleringen van excursies.

Informatie, Wijzigingen en Annuleringen van een Excursie of Attractie:

Informatie over de excursie wordt aan ons verstrekt door onze leveranciers en wordt te goeder trouw doorgegeven. Als jij of een lid van je gezelschap een medische aandoening, handicap, aanzienlijke mobiliteitsbeperkingen of een significante allergie heeft die van invloed kan zijn op je excursie (inclusief alles wat invloed heeft op het boekingsproces) of speciale vereisten heeft, laat het ons dan weten voordat je je excursieboeking bevestigt, zodat we je kunnen helpen bij het overwegen van de geschiktheid van de excursie en/of het maken van de boeking. Je moet ons ook informeren als zo'n aandoening, handicap, verminderde mobiliteit of significante allergie verergert of zich ontwikkelt nadat je boeking is bevestigd.

Als een leverancier, redelijkerwijs handelend, niet in staat is om aan je behoeften te voldoen, kan hij je excursieboeking weigeren of annuleren. We zullen ons best doen om je te helpen een alternatieve excursie te vinden, maar als er geen alternatieve excursies kunnen worden gevonden, moeten we het recht voorbehouden om verdere hulp te weigeren.

Hoewel er veel moeite wordt gedaan om een nauwkeurige beschrijving van de excursie te geven, kunnen wijzigingen in excursies soms noodzakelijk zijn. De leverancier behoudt zich het recht voor om de excursie te annuleren, te wijzigen of te veranderen zonder voorafgaande kennisgeving, wanneer zij naar eigen goeddunken van mening zijn dat er een risico voor je comfort, gezondheid of veiligheid kan zijn, of wanneer er niet genoeg mensen zijn geboekt om de excursie haalbaar te maken, of vanwege technische of operationele redenen, ongunstige weersomstandigheden of andere omstandigheden buiten de controle van de leverancier en/of Sunweb.

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 ervoor kiest om de excursie te annuleren, worden terugbetalingen 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.

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.

Informatie, Wijzigingen en Annuleringen van een Excursie of Attractie:

Het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat jij en je gezelschap alle voorwaarden, instructies, regels en mededelingen die door de leverancier worden verstrekt of op de excursie worden weergegeven, zorgvuldig lezen en naleven. Om veiligheidsredenen zullen sommige leveranciers de beschikbaarheid van sommige excursies beperken op basis van factoren zoals vermogen, leeftijd, gewicht of lengte. Deze beperkingen worden opgelegd door de individuele leverancier. Zorg ervoor dat je de algemene voorwaarden van de leverancier en eventuele veiligheidsmededelingen zorgvuldig leest. Voor je eigen veiligheid raden we je aan de beperkingen van de leverancier na te leven.

Het is jouw verantwoordelijkheid om eventuele gezondheidsproblemen te verklaren die jou of een lid van je gezelschap kunnen verhinderen om deel te nemen aan de excursie of die een potentieel risico kunnen vormen voor jezelf of anderen.

Wees je ervan bewust dat sommige excursies een element van risico met zich meebrengen en het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de excursie geschikt is voor jou en/of je gezelschap en dat je fit genoeg bent om deel te nemen. We dringen er bij je op aan om ervoor te zorgen dat je geschikte en geldige verzekering hebt voor je excursie. Informeer bij je reisverzekeraar of je voldoende verzekerd bent voor de activiteiten waarvoor je je opgeeft.

Klachten:

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 de 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.

Deze voorwaarden werden voor het laatst bijgewerkt op: 22 mei 2025