

Indien u een boeking bij Sunweb maakt, betekent dit dat u akkoord gaat met de voorwaarden van Sunweb. Het is daarom belangrijk dat u deze voorwaarden goed heeft gelezen alvorens de boeking te maken. Sunweb gaat ervan uit dat u naast de eigen voorwaarden ook op de hoogte bent van de ANVR voorwaarden en de voorwaarden van Transavia.com. Daarnaast gaat Sunweb ervan uit dat u de reisinformatie op de website heeft gelezen.

BEDRIJFSINFORMATIE

Jouw reisorganisator:
Sunweb Group GmbH
Schützengasse 4
CH- 8001 Zürich
Zwitserland
Tel : +41-(0)43-5083535
e-mail: sgi@sunwebgroup.com

Sunweb

CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST
ANVR 05098
SGR 3609

Jouw reisbemiddelaar in Nederland:
Sunweb Group Netherlands B.V.
Bahialaan 2
3065 WC Rotterdam
Tel : 0900 - 0290 (lokaal tarief)
Fax: 010-2802169
e-mail: info@sunweb.nl
internet: www.sunweb.nl

BTW-identificatienummer: NL803475949B01
KvK-nummer: 24188723
ANVR 03200
SGR 1966

Kwalificatiesysteem

Sunweb hanteert een eigen kwalificatiesysteem. Door middel van het aantal sterren wordt aangegeven wat u 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.

Publicatie

De in deze brochure afgebeelde plattegronden zijn tot stand gekomen in samenwerking met EMK. 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. Omdat niet ieder appartement of hotelkamer gelijk is, kan het voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie afwijkt van de foto. Voor kennelijke zetfouten kan Sunweb nooit aansprakelijk worden gesteld. Sunweb behoudt het recht om zonder toestemming van de klant prijzen en arrangementen te wijzigen indien de situatie daarom vraagt. (ANVR voorwaarden artikel 2, lid 2). Eventuele fouten in een brochure, route, advertentie of enige andere publicatie zullen op de website van Sunweb hersteld worden, zodat u altijd de meest actuele en juiste informatie kunt terugvinden.

Privacy

Voor het boeken van een reis, het aanvragen van een brochure of het lid worden van de nieuwsbrief heeft Sunweb uw gegevens nodig. Uw gegevens worden met zorg door Sunweb behandeld. Uw gegevens worden niet aan derden verstrekt.

Werkdagen

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 09.00 - 17.00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

Copyright

Copyright 2017 Sunweb. Niets van de website of brochure van Sunweb mag voor commerciële doeleinden worden overgenomen, vervoelvoudigd en/of openbaar gemaakt d.m.v. druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sunweb.

PRIJZEN

De vermelde prijzen op de website van Sunweb zijn 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 u 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 en de actuele prijzen vindt u op www.sunweb.nl. Hier vindt u ook de 1-persoonskamer prijzen. Kinderkorting en korting voor een extra bed op de kamer worden niet in combinatie gegeven.

Toeristenbelasting, babybedjes, kluisjes en dergelijke dienen ter plaatse te worden afgerekend. De vermelde prijzen van deze plaatselijke kosten zijn een indicatie en kunnen in werkelijkheid afwijken. De prijzen zijn vastgesteld op basis van prijzen, belastingen en wisselkoersen van april 2016.

Indien zich na dit tijdstip wijzigingen voordoen in genoemde componenten dan houdt Sunweb het recht deze kosten door te berekenen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de ANVR voorwaarden.

Calamiteitenfonds

Sunweb is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Alle in dit programma gepubliceerde reizen vallen daarom onder de garantie van het Calamiteitenfonds. De kosten hiervoor zijn € 2,50 per boeking bij maximaal 9 personen.

Reserveringskosten

De reserveringskosten bedragen € 25,00 per boeking.

BOEKEN EN BETALEN

Op het moment dat u alle gegevens heeft 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-consumentenvoorwaarden gehanteerd. Ook een boeking op aanvraag beschouwt Sunweb als een definitieve boeking.

ANVR-Reizigersvoorwaarden

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

Thuiswinkel.org voorwaarden

De [Algemene Voorwaarden Thuiswinkel](#) zijn eveneens van toepassing op jouw boeking, behoudens het herroepingsrecht van artikel 6. Daarvoor in de plaats geldt artikel 1.3 van de ANVR Reisvoorwaarden, tenzij de Sunweb bedenktijd op de boeking van toepassing is. Voor meer informatie verwijzen wij naar het kopje 'bedenktijd'.

Informatieplicht

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

Hoofdelijk aansprakelijk

Degene die een reis boekt is hoofdelijk aansprakelijk (ook voor alle anderen die hij/zij aanmeldt).

Minderjarig en boeken bij Sunweb

Door het maken van de boeking verklaart de minderjarige reiziger toestemming te hebben gekregen van ouders en/of voogden.

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.

Hoe gaat het in zijn werk?

U boekt uw reis en wij nemen contact op met de accommodatieverschaffer. Het duurt meestal een paar dagen voordat wij een antwoord ontvangen. Wij geven u één van de volgende antwoorden:

De aanvraag is akkoord: uw aanvraag wordt direct omgezet in een definitieve boeking. U ontvangt dan binnen één werkdag de factuur. Houdt er rekening mee dat, als u uw reis daarna wilt annuleren, daar annuleringskosten aan zijn verbonden.

De aanvraag is niet akkoord: als de eigenaar niet akkoord gaat met de aanvraag nemen wij telefonisch of per e-mail contact met u op. Dan kunnen we in onderling overleg een ander hotel/appartement zoeken dat aan uw wensen voldoet.

Wijzigingen

Na het opmaken van de factuur kunt u tot 8 weken voor vertrek één en ander wijzigen (voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is). De aanpassing van bestemming, accommodatie, reisduur of vertrekdatum wordt mogelijk als een annulering beschouwd. Heeft u een wijziging, neem dan contact op met ons Contact Center voor de mogelijkheden. Wij maken voor u een kostenberekening op basis waarvan u kunt beslissen of de reis wilt wijzigen.

Let op: de wijzigingen die voor vliegvakanties doorgevoerd kunnen worden zijn beperkt.

Bijboeken extra persoon

Het is mogelijk om binnen uw boeking een wijziging aan te brengen, zoals het bijboeken van een extra persoon. De reissom voor de reeds geboekte personen blijft te allen tijde ongewijzigd. Voor de bij te boeken persoon wordt de actuele reissom berekend. Houdt u er rekening mee dat deze reissom zowel hoger als lager kan zijn dan de reissom van de reeds geboekte personen.

Annuleren

Annuleren

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

Deze mogelijkheid geldt niet voor de volgende situaties:

- Pakketreizen inclusief vliegreis van Transavia.com naar de bestemmingen Oostenrijk, Frankrijk, Italië, Zwitserland en Andorra. Bij het annuleren van een pakketreis inclusief vliegreis naar Oostenrijk, Frankrijk, Italië, Zwitserland en Andorra bereken wij 100% annuleringskosten voor de vlucht.
- Vertrek binnen 10 weken.
- Boeking op aanvraag. Boeking op aanvraag beschouwt Sunweb als een definitieve boeking 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.

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden naast de verschuldigde reserveringskosten en de kosten van de eventueel afgesloten annuleringsverzekering, 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 wordt u hierop gewezen tijdens de boekingsstappen en op de factuur nadat de boeking is voldaan.

De reis kan, alleen door de hoofdboeker, geannuleerd worden via Mijn Sunweb, het online annuleringsformulier, per mail of telefonisch op 0900-0290 (lokaal tarief). Bij annuleringen hanteert Sunweb de bovenstaande voorwaarden. Annuleringen dienen binnen 3 dagen na de gebeurtenis waardoor de reis (geheel of gedeeltelijk) wordt geannuleerd te worden gemeld. Houd er rekening mee dat een annulering buiten of zonder bedenktijd nooit kosteloos verloopt. Alleen indien u een annuleringsverzekering heeft afgesloten én bij een geldige reden, heeft u 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 1 of meerdere personen. De overige personen gaan dan wel op vakantie. U kunt dan een deelannulering doorvoeren via het annuleringsformulier op Mijn Sunweb of in de reisinfo op de website. Uw 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 u 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-Voorwaarden mag dit niet. Wordt uw totale reissom hoger, dan verwerken wij een korting in uw boeking zodat de totale reissom hetzelfde blijft.

De meerkosten kunnen door de reizende deelnemers bij hun verzekeringsmaatschappij worden gedeclareerd. Houd er rekening mee dat elke verzekeringsmaatschappij hier eigen regels in heeft.

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.

Betalen

De aanbetaling is 30% van de reissom. Indien sprake van pakketreis inclusief vliegpreis van Transavia.com, berekenen wij 100% als aanbetaling voor de vlucht. 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 kosten van de eventuele annuleringsverzekering en de reserveringskosten direct te worden voldaan. Het restantbedrag dient zes weken voor vertrek bij Sunweb binnen te zijn. Wanneer u binnen zes weken voor vertrek boekt, dient u het totale bedrag in één keer over te maken.

Reispapieren

Als Sunweb de gehele betaling heeft ontvangen, worden ongeveer een week voor vertrek per e-mail de reispapieren toegestuurd. Hierin vindt u alle gegevens betreffende de reis. Wilt u uw reispapieren per post ontvangen, dan worden hiervoor € 20,- verzendkosten berekend. U dient de gegevens op de tickets en vouchers op juistheid te controleren. Indien iets niet overeenkomt met hetgeen u geboekt heeft, dan dient u zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Sunweb.

Reisdocumenten

Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. In sommige landen dient uw paspoort na thuiskomst nog een bepaald aantal maanden geldig te zijn. U dient dit zelf uit te zoeken. Als u niet de Nederlandse nationaliteit heeft, dient u altijd bij de ambassade van het land waar u heen wilt reizen na te gaan of u een visum nodig heeft. Het over de juiste reispapieren beschikken, is te allen tijde uw eigen verantwoordelijkheid.

Geen afkoelingsperiode

Wij willen u erop wijzen dat boekingen die u via het internet maakt definitief zijn. De zogenoemde 'afkoelingsperiode', die in de wet 'kopen op afstand' wordt genoemd, is niet van toepassing op vakantiereizen die u via onze website boekt.

DE BUSREIS

Onze busreizen worden uitgevoerd met luxe touringcars die voorzien zijn van een bar, toilet, airconditioning, stereo-installatie en dvd-speler. De touringcarondernemingen waarmee Sunweb samenwerkt, beschikken allen over het Keurmerk Touringcarbedrijf. In de bus zijn alleen Royal Class stoelen beschikbaar. Dit zijn stoelen met een voetensteun, de rugleuning is verder verstelbaar en er is meer beenruimte dan bij een normale stoel. Houdt u er rekening mee dat een voorziening, zoals bijvoorbeeld thee, bij extreme vorst, vanwege bevrozing van de waterleidingen in de bus, niet te

verkrijgen is. Sunweb rijdt met rookvrije bussen. Het is voor de reizigers dus verboden om te roken in de bus. Onze bussen worden bestuurd door ervaren en gekwalificeerde chauffeurs. De bussen zijn voorzien van goede winterbanden en indien nodig sneeuwkettingen zodat u snel en veilig naar uw bestemming wordt gebracht. Voor meer informatie over de Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf, zie www.sktb.nl.

Reisduur

Reist u met de bus dan tellen de dagen van vertrek en thuiskomst mee. Voor bijvoorbeeld een standaardarrangement van 10 dagen geldt dat u 8 dagen en 7 nachten op uw bestemming bent. Voor verblijven in de periode rond Kerstmis en de jaarwisseling en de diverse Mini Ski- en Midweekreizen gelden verschillende reisduren waarbij ook telkens de dagen van vertrek en thuiskomst meetellen in uw reisduur.

Bagage

Alle bussen hebben een zeer beperkte bagageruimte. Er is per persoon plaats voor het meenemen van:

één tas of koffer van normaal formaat (max. 20 kg, afmetingen max. 80x70x30 cm)

- één paar ski's (met stokken en schoenen) of één snowboard*
- 1 paar ski- of snowboardschoenen
- handbagage (max. 2 kg)

*In een snowboardhoes mag niet méér zitten dan 1 snowboard (dus ook géén overige bagage zoals snowboardschoenen, kleding e.d.). Neemt u een snowboard mee, dan bent u verplicht om de bindingen van het snowboard af te halen.

Om ervoor te zorgen dat alle bagage mee kan, is het ten strengste verboden om levensmiddelenpakketten mee te nemen dan wel in uw bagage te stoppen. Indien u te veel bagage heeft, is de chauffeur verplicht deze te weigeren.

Bagagelabels

Wij raden sterk aan alle bagage te voorzien van adreslabels. Aangezien wij de tickets per e-mail versturen, krijgt u geen bagagelabels. Wij raden u aan gebruik te maken van eigen labels. Het is verstandig om voor de zekerheid ook op de binnenkant van uw koffer uw naam en adres te vermelden. U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor uw bagage.

Baby mee

Indien u met een baby reist dan bent u vanuit veiligheidsoverwegingen verplicht een stoel voor hem/haar te reserveren. Een baby gedurende de gehele reis op schoot nemen is niet toegestaan. Voor baby's betaalt u geen reissom. Er worden wel administratiekosten van € 90,- in rekening gebracht.

Opstaptijden

De opstaptijden die op onze website vermeldt staan zijn te allen tijde onder voorbehoud van wijzigingen. De exacte opstaptijden zullen op de vouchers staan die u ongeveer een week voor vertrek ontvangt.

Opstapplaatsen

Bij te weinig mensen voor een opstapplaats behoudt Sunweb zich het recht voor om deze plaats niet aan te doen. Mocht het gebeuren dat een reeds gereserveerde opstapplaats vervalt, dan vergoedt Sunweb een treinkaartje tweede klasse naar de dichtstbijzijnde opstapplaats.

Als u een boeking maakt waarbij de reizigers in verschillende plaatsen willen op/uitstappen dan zal Sunweb haar uiterste beste doen om dat alle reizigers uiteindelijk met dezelfde bus naar de bestemming te laten reizen. Dit geldt ook voor verschillende boekingen die naar elkaar verwezen worden. U dient er rekening mee te houden dat dit helaas niet altijd mogelijk is.

Het boeken van verschillende opstapplaatsen kan alleen telefonisch. Het is niet mogelijk om ergens langs de route in te stappen.

Uitstapplaatsen

Sunweb streeft ernaar om alle gasten direct voor hun accommodatie af te zetten, zodat u nauwelijks hoeft te lopen met uw bagage. Alleen in de situaties dat sneeuwval of plaatselijke omstandigheden en/of bepalingen dit onmogelijk maken, wordt u op een uitstapplaats zo dicht mogelijk bij uw accommodatie afgezet. U dient de verdere afstand dan te voet of per taxi (eigen kosten) af te leggen. Wanneer bij publiceren van de reis al bekend was dat de bus niet voor een accommodatie kan stoppen, staat dit bij de bijzonderheden van deze accommodatie vermeld. Op sommige vertrekkedata brengt de bus u naar een centrale plaats in het dal vanwaar een door ons geselecteerd plaatselijk transferbedrijf het verdere vervoer van of naar uw accommodatie zal verzorgen. In de transferbussen zijn mogelijk geen Royal Class stoelen aanwezig. De kosten hiervan zijn natuurlijk wel inclusief. Alleen wanneer het logistiek gezien noodzakelijk is, kunnen wij gebruik maken van diensten van andere busondernemingen. In deze gevallen

zijn wij afhankelijk van de op- en uitstapplaatsen van deze organisaties en zijn de kosten voor eventueel (taxi-)vervoer naar uw accommodatie voor uw eigen rekening. Het is niet mogelijk om ergens langs de route uit te stappen en op eigen gelegenheid verder te reizen.

Op- en uitstaptoeslag

Een gedeelte van de prijs van de busreis is verwerkt in de basisreissom die u terugvindt in de prijstabel van de betreffende accommodatie. De meerkosten, de zogenaamde op- en uitstaptoeslag, wordt bepaald aan de hand van de gekozen op- en uitstapplaats in Nederland.

Busnummer per SMS

Het busnummer staat niet vermeld op het ticket dat u ongeveer één week voor vertrek ontvangt. De busindeling wordt namelijk in de week voor vertrek gemaakt. Het busnummer wordt circa één dag voor vertrek per SMS naar u verstuurd (kosteloos) Dit is uiteraard alleen mogelijk als wij in het bezit zijn van uw juiste mobiele telefoonnummer. Indien u met een overstap te maken krijgt, wordt dit niet gecommuniceerd per SMS.

Stoelindeling

Uit veiligheidsoverwegingen krijgt iedereen een vaste zitplaats in de bus aangewezen. De buschauffeurs wijzen de stoelen toe aan de passagiers zodat iedereen van dezelfde reservering bij elkaar kan zitten.

Consumpties in de bus

Alle bussen die voor Sunweb worden ingezet, zijn voorzien van een bar waaruit –tegen betaling- koffie, thee, frisdranken en bier verkrijgbaar zijn. In enkele bussen is het assortiment nog uitgebreid met andere artikelen. Het is in geen geval toegestaan om zelf meegebrachte alcoholhoudende dranken te nuttigen in de bus.

DVD

Alle bussen beschikken over een stereo geluidsinstallatie, alsmede over een dvd systeem. Gedurende de reis zullen de chauffeurs voor muziek en een film zorgen.

Nachtrust

Rond 00.30 uur zal de nachtrust ingaan. Radio en TV worden uitgeschakeld, de noodzakelijke nachtverlichting wordt gevoerd en er worden geen stops meer gemaakt voor de passagiers.

Huisdieren

Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in de bussen van Sunweb.

Vertragingen

Vertragingen die ontstaan door overmacht kunnen Sunweb niet worden toegerekend.

Minimum deelname

Op onze (vlieg- en bus)reizen en activiteitenprogramma's geldt een minimum aantal deelnemers van 25. Tot uiterlijk 2 weken voor vertrek behouden wij het recht om de reisovereenkomst op te zeggen.

In voorkomende gevallen zullen wij u op de hoogte stellen indien voor uw reis(onderdeel) te weinig aanmeldingen zijn ontvangen. In dat geval zullen wij de reisovereenkomst direct opzeggen conform artikel 5 lid 4 van de ANVR-Reisvoorwaarden.

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

Uitsluiting

Indien een passagier de regels overtreedt of ernstig wangedrag vertoont, wordt hem en zijn eventuele reisgenoten verdere deelname aan de reis ontzegd. De volledige verantwoordelijkheid voor alle gevolgen die uitsluiting van verdere deelname aan de reis met zich meebrengt zijn voor rekening van betreffende passagier.

Brandstoftoeslag

We berekenen de prijzen aan de hand van het brandstofpeil in de maand april voorafgaand aan je reis. Met enige fluctuatie is rekening gehouden, echter niet met enorme prijsverhogingen, om u zo toch scherpe prijzen te kunnen bieden. De ANVR voorwaarden geven ons de mogelijkheid om extreme prijsstijgingen door te belasten aan de consument. Uiterlijk zes weken voor uw vertrek zullen wij bekijken in hoeverre een brandstoftoeslag noodzakelijk is. Bij een prijsstijging van minimaal 10 cent per liter ten opzichte van de dieselprijs van medio april voorafgaand aan je reis zullen wij een brandstoftoeslag aan u doorbelasten. Deze toeslag is dan van toepassing op alle reeds gemaakte en nog

te maken boekingen. Bij genoemde stijging zal de toeslag uitkomen op € 5,- per persoon per retour, inclusief administratiekosten. Indien de dieselprijs nog hoger is, zal de toeslag naar verhouding worden aangepast.

MET EIGEN VERVOER

Routebeschrijving

Wij stellen over het algemeen geen routebeschrijvingen ter beschikking, enkele bestemmingen uitgezonderd. U kunt hiervoor bijvoorbeeld terecht op <http://maps.google.nl>. Sunweb heeft geen invloed op de totstandkoming van deze beschrijvingen.

Onderweg

Sneeuwkettingen zijn verplicht in de Alpenlanden. Wanneer u naar Oostenrijk of via Duitsland naar de wintersportbestemming rijdt, bent u verplicht om winterbanden te hebben. De Europese Commissie en de ANWB adviseren om een reflecterend vest te dragen bij pech of een ongeluk. Deze vestjes zijn in Oostenrijk verplicht voor inwoners en toeristen. Dit vest is o.a. te koop bij de ANWB. Het is lichtgewicht en reflecterend en ook het niet in de auto hebben van een veiligheidshesje kan al een bekeuring opleveren. In Frankrijk geldt een verplichting om een alcoholtester (éthylotest in het Frans) in de auto te hebben. Herbruikbare alcoholtesters zijn o.a. online te koop via www.thuistesters.nl en bij de ANWB. In Zwitserland is het verplicht om ook gedurende de dag met verlichting aan te rijden. In Oostenrijk bent u verplicht om een verbanddoos in de auto te hebben. Voor de meeste autosnelwegen in Oostenrijk is een tolvignet verplicht. U kunt het vignet kopen bij de ANWB of in Oostenrijk bij de grote grensovergangen. Een vignet voor 10 dagen voor de auto kost circa € 11,65. Ook in Zwitserland is een vignet verplicht voor de autosnelwegen. Het tolvignet is in Zwitserland verkrijgbaar bij de snelweggrensovergangen (ca. CHF 40,-) en in Nederland bij de ANWB (ca. € 42,95). In Frankrijk en Italië wordt op de meeste autosnelwegen tol geheven. De tol kunt u betalen bij de poortjes op de snelweg. Houdt er rekening mee dat u in veel Franse skistations voor het parkeren van de auto moet betalen. Laat u ruim voldoende informeren over het rijden naar de wintersport en ga goed voorbereid op vakantie.

Late aankomst

Wanneer u verwacht na 18.00 uur in uw accommodatie aan te komen, bent u verplicht de receptie van uw geboekte accommodatie hierover te informeren, zodat u niet voor een gesloten deur komt te staan. Het telefoonnummer van uw accommodatie vindt u op uw accommodatievoucher. Indien u de accommodatie hierover niet informeert, kan het zijn dat de receptie gesloten is wanneer u aankomt, of uw kamer geannuleerd is.

DE VliegREIS

Reisduur

Houdt er rekening mee dat de reisdagen altijd meetellen bij het bepalen van uw reisduur. Bij een 8-daagse reis bent u dus 7 nachten op uw bestemming. Het kan voorkomen dat u door ongunstige vluchttijden niet de volledige reisduur op uw bestemming bent. Sunweb kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor ongunstige vluchttijden.

Luchtvaartmaatschappij

Sunweb biedt vliegreizen aan via Transavia.com. Voor alle bestemmingen (Oostenrijk, Frankrijk, Italië, Zwitserland en Andorra) zijn het lijndienstvluchten via Transavia.com, waarvoor de voorwaarden van Transavia.com gelden. Heeft u een wijziging of annulering m.b.t. uw vlucht, dan kan Transavia.com kosten in rekening brengen die binnen de voorwaarden van Transavia.com gelden. Deze voorwaarden kunt u vinden op de website van Transavia.com onder het kopje service. De annuleringsvoorwaarden van Sunweb welke eerder in deze voorwaarden zijn besproken, zijn niet van toepassing op lijndienstvluchten van Transavia.com. Voor de exacte informatie over de hoogte van de annuleringskosten verwijzen wij u naar onze website.

Service aan boord

Op de vluchten van Transavia.com zijn de maaltijden en drankjes niet inclusief. Natuurlijk heeft u de mogelijkheid om aan boord bij het cabinepersoneel verschillende snacks, broodjes en dranken te kopen.

Verschillende stoeltypen

Op alle vluchten zijn alleen Economy Class stoelen beschikbaar. Dit is een standaard klasse.

E-tickets

Sunweb stuurt u ca. één week voor vertrek de tickets per e-mail. Deze tickets kunt u zelf uitprinten en hiermee checkt u in bij de incheckbalie van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. Bij de e-tickets treft u ook de overige belangrijke reisinformatie aan. Indien u heeft aangegeven de tickets per post te willen ontvangen, dan print Sunweb de e-tickets voor u uit en stuurt deze op. Voor een vlotte

incheckprocedure is het belangrijk dat u de e-tickets uitknijpt op de aangegeven stippelijntjes.

Namen

In de boeking (zie ook factuur) en op de tickets dienen de voornaam en de achternaam gespeld te zijn zoals in het paspoort of op de ID-kaart. Op het ticket van de gehuwde dames dient alléén de meisjesnaam te staan die ook in het paspoort (of ID-kaart) staat. Wilt u als getrouwde vrouw bij inchecken gebruik maken van de selfservice check-in dan is het noodzakelijk dat op het ticket en in de boeking alleen uw meisjesnaam vermeld staat. Bij de incheckbalies kijkt men overigens alleen naar de 1e voornaam, zoals in het paspoort vermeldt staat. Deze dient dus juist te zijn. Zijn uw 2e of eventuele 3e voornaam niet correct, dan kunt u gewoon met deze tickets reizen. Indien namen onjuist zijn geschreven of niet de juiste namen bekend zijn bij Sunweb, dan kunt u geweigerd worden voor een vlucht. Alle gevolgen en eventuele kosten die hier uit voort vloeien zijn voor uw eigen verantwoordelijkheid en/of rekening. Eventuele kosten voor het opnieuw toezenden of klaarleggen van juiste tickets worden doorberekend. Het is verboden om met een verlopen paspoort of ID-kaart te reizen.

Naamswijzigingen

Voor alle wijzigingen in uw persoonsgegevens m.b.t. uw tickets, met uitzondering van de chartervluchten naar de bestemming Andorra, gelden de tariefsvoorwaarden van Transavia.com. Naamswijzigingen kunnen tegen betaling van een vergoeding. Zie '**Kosten voor wijzigingen**'. Er is sprake van een naamswijziging indien:

- een andere persoon dan vermeld in de boeking wilt reizen. De naamswijziging is alleen mogelijk voor de heen- en terugvlucht, niet gedeeltelijk. U kunt dus niet gedeeltelijk gebruik maken van de vlucht en de resterende vlucht overdragen aan een ander.

- er sprake is van een onduidelijke spelfout en u niet door middel van een identiteitsbewijs kunt aantonen dat u zelf gebruik zal maken van de geboekte vlucht en niet een ander persoon.

Wilt u een wijziging doorgeven dan kunt u contact opnemen met Sunweb via 0900-0290 of stuur ons uw wijziging per e-mail via info@sunweb.nl.

Kosten voor wijzigingen

Naamswijzigingen kunnen tegen betaling van een vergoeding. Voor wijzigingen brengt Transavia.com het volgende tarief in rekening:

- wijzigingskosten á 50 euro per enkele reis per persoon

Spelfout

Indien er sprake is van een overduidelijke spelfout – ter beoordeling van Transavia.com - dan kunt u tot 1 werkdag (doordeweekse werkdag) voor de geplande vertrektijd van de vlucht deze spelfout herstellen. Aan het herstellen van een spelfout zijn geen kosten verbonden.

Geboortedatum/ geslacht

Indien u uw geboortedatum en/of geslacht onjuist hebt ingevuld kunt u die tot 1 werkdag (doordeweekse werkdag van maandag tot en met vrijdag) voor de geplande vertrektijd van de door u geboekte vlucht kosteloos wijzigen via ons Contact Center via 0900-0290.

Vluchtschema's

Vluchtschema's die Sunweb communiceert zijn altijd onder voorbehoud van wijzigingen. De juiste vluchtgegevens staan vermeld op de tickets die u ongeveer een week voor vertrek per e-mail of per post ontvangt. Een charterluchtvaartmaatschappij heeft te allen tijde het recht om de vluchttijden tot op het allerlaatste moment aan te passen. Het kan dan ook voorkomen dat er kort voor vertrek of zelfs tijdens uw vakantie nog wijzigingen zijn in uw vluchtschema of dat u 's avonds pas laat op uw bestemming aankomt, maar aan het eind van uw vakantie al zeer vroeg in de ochtend weer naar Nederland vertrekt. Sunweb heeft geen enkele invloed op deze vertrektijden en kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Daarnaast vormt een wijziging van het schema geen geldige reden voor annulering. Sunweb raadt u aan om rekening te houden met het feit dat vertrektijden wel eens zeer vroeg zijn of dat de terugkomst erg laat kan zijn. Het kan soms voorkomen dat vluchten een tussenlanding maken op de heen- of terugreis. Wanneer dit het geval is, staat dit niet vermeld in uw reisbescheiden. De vluchttijd is dan langer dan bij de bestemming vermeld staat.

Tussenlanding

Het kan soms voorkomen dat er op een vlucht een tussenlanding wordt gemaakt, voornamelijk op regionale vluchten. Omdat chartermaatschappijen het recht hebben vluchtschema's tot kort voor vertrek te wijzigen, weten wij niet altijd van tevoren of er een tussenlanding plaatsvindt. Indien wij op de hoogte zijn dat er een tussenlanding is ingepland, proberen wij dit aan te geven op de site tijdens het maken van een boeking. Ook wordt een tussenlanding vermeld op uw ticket. Indien een tussenlanding gepland staat, is de vluchtduur op uw ticket langer dan de vluchtduur die bij de bestemming in de brochure of op de website vermeld staat.

Inchecken

U dient minimaal 2,5 uur voor vertrek op de luchthaven aanwezig te zijn om in te checken. De

incheckbalies sluiten 45 minuten voor vertrek. Ook op de luchthaven in het buitenland dient u minimaal 2 uur voor vertrek aanwezig te zijn. Zorg er altijd voor dat u op tijd bent en houdt ook rekening met eventuele rijen voor de incheckbalie en bij de security-controle. Na het missen van het vliegtuig heeft u geen recht op restitutie. De juiste vertrektijden staan vermeld op de tickets die u ongeveer een week voor vertrek per e-mail of per post ontvangt.

Internet check-in

Voor de meeste vluchten met Transavia kunt u online inchecken via de Selfservice van Transavia. Voor meer informatie over de mogelijkheden tot inchecken verwijzen u naar onze [Reisinfo](#) op de website.

Als u online hebt ingecheckt, kunt u op de luchthaven eenvoudig uw ruimbagage afgeven. Op Amsterdam Airport Schiphol, Rotterdam The Hague Airport en Eindhoven Airport kunt u dit doen bij de 'bagage drop-off' balie. Bij overige luchthavens geeft u uw ruimbagage af bij de check-in balie. Internet check-in is niet mogelijk voor reisgezelschappen van meer dan 9 personen en mindervalide reizigers. Gezinnen die reizen met een baby onder de 2 jaar kunnen wel online inchecken. Transavia zoekt de meest geschikte stoelen voor uw reisgezelschap uit. Helaas kunt u daardoor de gereserveerde stoelen niet meer wijzigen. U heeft hierbij helaas niet de garantie dat u allemaal bij elkaar zit. De internet check-in is niet verplicht. U kunt ook inchecken bij de check-in balie of bij een selfservice check-in automaat.

De internet check-in wordt door Transavia verzorgd. Sunweb heeft hier geen invloed op.

Selfservice check-in op Schiphol

Vliegt u vanaf Amsterdam Airport Schiphol met Transavia? Dan kunt u ook inchecken via een check-in automaat. Hiervoor heeft u uw vliegticket en ID-kaart of paspoort nodig. Inchecken via de check-in automaat is mogelijk vanaf 2,5 uur tot uiterlijk 40 minuten voor vertrek van uw vlucht. U kunt voor uw hele reisgezelschap inchecken. Er wordt dan automatisch een instapkaart geprint. Uw ruimbagage kunt u na het inchecken afgeven bij het bagage-afgiftepunt (drop off point). Wilt u als getrouwde reiziger bij het inchecken gebruik maken van de check-in automaat? Dan is het noodzakelijk dat op het ticket en in de boeking alleen uw eigen (meisjes)naam vermeld staat.

Stoelreservering

Voor de vluchten van Transavia is het vanaf 3 weken tot 48 uur voor vertrek mogelijk om een stoelreservering te maken. Zo kunt u zelf bepalen waar u wilt zitten tijdens uw vlucht. Uiteraard is de stoelreservering niet verplicht.

Via de [Selfservice](#) website van Transavia kunt u in een aantal eenvoudige stappen een stoel voor uzelf of het gehele reisgezelschap reserveren.

Tijdens het maken van een stoelreservering ziet u een overzicht met zitplaatsen. U ziet meteen welke stoelen nog beschikbaar zijn en welke stoelen de standaard of extra beenruimte hebben.

Bent u in het bezit van een stoelreservering? Dan is het nog steeds noodzakelijk dat u incheckt voor uw vlucht.

De stoelreservering wordt door Transavia verzorgd. Sunweb heeft hier geen invloed op.

Voor meer informatie over de stoelreservering verwijzen wij u naar de [Reisinfo](#) op onze website.

Bagage

Sunweb vliegt met Transavia naar de wintersportbestemmingen. Voor de actuele informatie over bagage kunt u onze [Reisinfo](#) op de website raadplegen.

Houdt u er rekening mee dat ruimbagage vaak niet standaard is inbegrepen. Ruimbagage moet uiterlijk een dag voor vertrek worden bijgeboekt. Hier zijn kosten aan verbonden.

Wintersportuitrusting

Via de Selfservice website van Transavia is het mogelijk om uw wintersportuitrusting bij te boeken. Voor meer informatie over de wintersportuitrusting verwijzen wij u naar de [Reisinfo](#) op onze website.

Onder een wintersportuitrusting wordt verstaan:

- 1 paar ski's, 1 paar schoenen, 1 paar stokken of
- 1 snowboard met 1 paar schoenen of
- 1 slee van maximaal 120 x 50 x 40 cm
- 1 skihelm

Een herkenbare wintersportuitrusting mag maximaal 15 kg wegen. Overschrijdt de wintersportuitrusting de 15 kg dan geldt het reguliere ruimbagagetarief voor het extra gewicht. Als u alleen skischoenen

meeneemt, mag u deze ook in uw handbagage doen. Let wel op het maximale gewicht en de maximale afmetingen. Wanneer u uw wintersportuitrusting (ski's, slee, snowboard etc.) meeneemt, raden wij u aan deze bagage zo vroeg mogelijk in te checken in verband met de bagage-screening. De check in-balie op Schiphol is 2,5 uur voor vertrek geopend. Op de overige luchthavens is de balie 1,5 tot 2 uur voor vertrek geopend. Door tijdig in te checken draagt u eraan bij dat uw uitrusting op tijd bij het vliegtuig wordt afgeleverd.

Medische bagage

U kunt gratis 15 kilo aan 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 kunt u meenemen als ruimbagage of verdelen over uw ruim- en handbagage. Houd er dan wel rekening mee dat de handbagage altijd maximaal 10 kilo mag zijn. Het is belangrijk dat wij uw medische bagage vooraf aanmelden. Hiervoor heeft het Contact Center de volgende informatie nodig:

- Wat is de medische bagage?
- Waar wordt het voor gebruikt?
- Wat is het gewicht?
- Wat zijn de afmetingen?
- Neem je de medische bagage mee in het ruim of in de cabine?

Bagagelabels

Wij raden sterk aan alle bagage te voorzien van adreslabels. Aangezien wij de tickets per e-mail versturen, krijgt u geen bagagelabels. Wij raden u aan gebruik te maken van eigen labels. Het is verstandig om voor de zekerheid ook op de binnenkant van uw koffer uw naam en adres te vermelden.

Handbagage

U kunt alleen nog vloeistoffen en gels meenemen in verpakkingen van niet meer dan 100 milliliter. Deze verpakkingen mogen alleen worden meegenomen in een doorzichtige plastic zak. Per persoon mag één doorzichtige plastic zak worden meegenomen, de doorzichtige plastic zak mag niet groter zijn dan 1 liter en de doorzichtige plastic zak moet hersluitbaar zijn. U ontvangt de doorzichtige plastic zak gratis op alle Nederlandse luchthavens.

U kunt een geschikte doorzichtige plastic zak van thuis meenemen. Tijdens de introductieperiode ontvangt u de doorzichtige plastic zak gratis op alle Nederlandse luchthavens.

Er zijn 2 uitzonderingen:
babyvoeding, die u tijdens de vlucht nodig heeft.
medicijnen, die u tijdens de vlucht nodig heeft.

Aankopen op de luchthavens en aan boord

Na de ticket- en/of paspoortcontrole kunt u op de Europese luchthavens en in het vliegtuig van een Europese luchtvaartmaatschappij nog steeds uw (taxfree) aankopen doen. Vloeistoffen en gels die u na de ticket- en/of paspoortcontrole of in het vliegtuig heeft gekocht, worden door de winkel of aan boord, wanneer nodig - voor u verpakt en verzegeld. Het zegel is een dag geldig. Als u op een volgend vliegveld moet overstappen, mag u het zegel niet verbreken tot u op uw eindbestemming bent aangekomen.

Transfer

Transfers tussen de luchthaven en de vakantiebestemming zijn standaard bij de reissom inbegrepen voor alle klanten die een vliegreis bij Sunweb boeken. Indien je geen gebruik wenst te maken van de transfer kun je dit aangeven in stap 2 van de boeking.

LET OP: Een baby moet altijd worden opgegeven in het boekingsproces. Echter, in sommige gevallen is de optie voor het boeken van de transfer (in stap 2) niet altijd beschikbaar voor baby's. 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.

Als je verwacht laat aan te komen op jouw bestemming, is het belangrijk dat je jouw accommodatie hiervan op de hoogte stelt. In de reisdocumenten kun je de openingstijden van de receptie terugvinden en informatie over hoe te handelen bij een verwachte aankomst na sluitingstijd van de receptie. Om een zo goed en soepel mogelijk verloop van en naar uw bestemming te garanderen kan het zijn dat wij uw telefoonnummer of email communiceren met onze lokale partner die het vervoer verzorgt. Op deze manier kunnen wij u op de hoogte brengen van wanneer uw transfers vertrekt. De gegevens blijven strikt vertrouwelijk en worden niet met derden gedeeld.

Vertragingen

Helaas komt het soms voor dat vliegtuigen door omstandigheden vertragingen oplopen. Voor de eventuele extra kosten die als gevolg hiervan ontstaan, hanteert Sunweb de ANVR-voorwaarden.

Minder validen

Indien u, of een van uw medereizigers, een rolstoel mee wilt nemen, dan dient u dit bij boeking door te geven. Zie hiervoor de informatie bij het onderwerp bijzondere bagage. Op Schiphol zijn geen drempels en alle verdiepingen zijn met liften bereikbaar. Alle schuifdeuren gaan automatisch voor u open en er zijn aangepaste toiletten. Begeleiding vanaf de incheckbalie naar de gate kunt u via Sunweb aanvragen. Voor begeleiding vanaf de auto naar de incheckbalie kunt u zelf contact opnemen met Schiphol. Bel voor meer informatie AAC (Axxicom Airport Caddy): 020-4057900. Wij raden u wel aan tijdig in te checken. Houd er rekening mee dat niet elke accommodatie geschikt is voor minder validen. Indien u tijdens uw verblijf begeleiding nodig heeft, dient u hier zelf voor te zorgen.

Voorwaarden voor reizen met lichaamsdeel in gipsverband

Indien u reist met een lichaamsdeel in gipsverband, dient er een medische verklaring, ondertekend door (onafhankelijke) arts, overlegd te worden bij de check-in waarin staat dat de passagier fit genoeg is om te vliegen. Als dit niet specifiek in de medische verklaring vermeldt staat moet de passagier ervoor zorgen dat het gips in de gehele lengte wordt doorgezaagd om alsnog geaccepteerd te worden voor de vlucht. Uw gips moet voldoen aan bepaalde voorwaarden, overleg dit met uw arts.

Vliegen tijdens de zwangerschap

Voor Transavia.com geldt dat zwangere vrouwen tot 36 weken zonder doktersverklaring mogen reizen. Bij een zwangerschap van een meerling mag u vliegen tot 34 weken zonder een doktersverklaring te overleggen. Bij een zwangerschap met complicaties is het te allen tijde een vereiste dat u een doktersverklaring kan overleggen. Deze verklaring moet binnen zeven dagen voor vertrek zijn uitgegeven.

Baby mee

Een baby tot 2 jaar heeft geen recht op een eigen stoel. Voor baby's tot 2 jaar zonder eigen stoel mag u bij Transavia.com wel maximaal 10 kg bagage meenemen. Buggy's, kinderwagens of maxicosi's (maximaal 1 per kind) kunnen gratis worden meegenomen en vallen binnen de ruimbagagevrijdom voor baby's. Houdt er rekening mee dat op de Nederlandse luchthavens alleen lichtgewicht (ca. 5 kg), inklapbare paraplubuggy's kunnen worden meegenomen tot aan het vliegtuig. De buggy's worden bij het vliegtuig ingenomen om in het bagageruim te laden. Overige kinderwagens en buggy's worden bij de check-in balie ingenomen. Let op: het verschilt per vlucht of u de buggy terugkrijgt bij het verlaten van het vliegtuig of via de bagageband. Vraag ernaar bij het cabinepersoneel.

Luchthavenbelasting

Bij elke vliegreis betaalt u luchthavenbelasting, deze is inbegrepen in de reissom.

Brandstoftoeslag

Onze prijzen zijn samengesteld op basis van het prijsniveau van medio april 2016. Met enige fluctuatie is rekening gehouden, echter niet met enorme prijsverhogingen, om u zo toch scherpe prijzen te kunnen bieden. De ANVR voorwaarden geven ons de mogelijkheid om extreme prijsstijgingen door te belasten aan de consument. Uiterlijk zes weken voor uw vertrek zullen wij bekijken in hoeverre een brandstoftoeslag noodzakelijk is. Bij een prijsstijging van minimaal 10 cent per liter ten opzichte van de dieselprijs van medio april 2015 zullen wij een brandstoftoeslag aan u doorbelasten. Deze toeslag is dan van toepassing op alle reeds gemaakte en nog te maken boekingen. Bij genoemde stijging zal de toeslag uitkomen op € 5,- per persoon per retour, inclusief administratiekosten. Indien de dieselprijs nog hoger is, zal de toeslag naar verhouding worden aangepast.

Minimum aantal deelnemers

Voor alle reizen geldt een minimum aantal deelnemers van 20 bij uiterlijk twee weken voor de vertrekdatum. Indien er minder dan 20 reizigers hebben geboekt, heeft Sunweb het recht om de reis te annuleren.

Sunweb Last Minute Desk

Sunweb heeft een eigen Last Minute Desk op Schiphol Airport. Onze medewerkers kunnen u helpen met het zoeken naar een geschikte last minute vakantie naar de zon, wanneer u deze reis niet meer op de site kunt boeken. De Sunweb Last Minute Desk bevindt zich in vertrekhal 1. Dus zoekt u een reis, kunt u deze reis niet online terugvinden en wilt u toch op zeer korte termijn vertrekken? Dan raden we u aan om eens bij de Sunweb Last Minute Desk te informeren. We zien u graag op Schiphol Airport. U kunt onze balie ook telefonisch bereiken op 020-446 04 85 of via fax: 020-4460467 of per e-mail lastminutedesk@sunweb.nl.

Vervoersvoorwaarden Transavia.com

Sunweb is niet jouw vervoerder. De desbetreffende luchtvaartmaatschappij hanteert Algemene

Vervoersvoorwaarden, welke te raadplegen zijn bij [Reisinfo](#) 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.

Autohuur

Sunweb werkt op alle bestemmingen samen met Sunny Cars. De algemene voorwaarden van Sunny Cars zijn op jouw boeking van toepassing, welke zijn terug te lezen op de pagina [Reisinfo](#) op onze website.

DE ACCOMMODATIE

Aankomst- en vertrekdag

Op de aankomstdag kunt u uw appartement of chalet meestal pas rond 18.00 uur betrekken, op de vertrekdag dient u uw appartement of chalet rond 09.00 uur te hebben verlaten. Hotelkamers zijn in de meeste gevallen op de dag van aankomst rond 16.00 uur gereed. Ook deze dienen op de vertrekdag om 09.00 uur te worden verlaten.

Toeristenbelasting

Bij de meeste accommodaties dient u ter plaatse bij aankomst nog een klein bedrag aan toeristenbelasting te betalen. De hoogte van dit bedrag vindt u bij de beschrijving van de accommodatie en is gebaseerd op informatie die wij in april 2016 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 studio, appartement en chalet wordt meestal een borg verlangd. Deze krijgt u, indien uw appartement in orde is bevonden, bij vertrek weer retour. Het borgbedrag en de betaalwijze staan altijd vermeld bij de bijzonderheden van de desbetreffende accommodatie en op uw voucher. Voor hotel- en pensionkamers wordt in het algemeen geen borg verlangd. Soms betaalt u een klein bedrag aan borg voor de sleutel. De afhandeling van de borg is te allen tijde een zaak tussen uzelf en de accommodatieverschaffer. De hoogte van het borgbedrag kan tussentijds wijzigen. Sunweb heeft hier geen enkele invloed op.

Bagagerie

Vaak is er op uw bestemming de mogelijkheid om, tegen een vergoeding, uw 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.

Interieur van de accommodatie

Aangezien appartementen en studio's er in het algemeen ongeveer hetzelfde uitzien, geven wij in deze algemene informatie een beschrijving hiervan. Uitgebreidere informatie vindt u op de pagina van de desbetreffende accommodatie. De beschrijvingen bij de betreffende accommodaties kunnen in werkelijkheid afwijken en zijn uitsluitend een voorbeeld. Vaak zijn appartementen en studio's namelijk privé eigendom van particulieren die hun appartement naar eigen wensen hebben ingericht. Een aantal studio's en appartementen is voorzien van een mezzanine, een slaapruiimte op een half afgescheiden verdieping. Een cabine is een aparte slaapruiimte zonder raam die meestal kan worden afgesloten door een schuifdeur. Appartementen en studio's zijn bij een maximale bezetting vaak niet ideaal, de ruimte is in het algemeen vrij krap voor het maximale aantal personen. Het aantal vierkante meters in de beschrijving is een richtlijn, de werkelijke oppervlakte kan hiervan afwijken. Bij de meeste appartementen bevinden zich in de woonkamers zogenaamde slaapbanken. U dient er rekening mee te houden dat deze iets minder comfortabel kunnen zijn dan een gewoon bed. Ook bij hotelkamers zijn de extra bedden vaak bijzetbedden. Zelfs bij de luxe hotels kunnen de bedden minder comfortabel zijn dan u thuis gewend bent, met bijvoorbeeld dunnere matrassen en slappere spiralen.

Houdt u ook rekening met bijvoorbeeld warm water: vaak is er maar één (kleine) boiler voor alle personen. De inrichting is niet zoals u thuis gewend bent: in de badkamer is het meestal niet mogelijk om de douchekop op te hangen. Ook ontbreekt vaak het douchegordijn. Zaken als een koffiezetapparaat en een kaasschaaf vindt u meestal niet in de keukenuitrusting. Boekt u 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.

Hotels

Voor veel Sunweb gasten is een hotel de meest aangename accommodatie om de vakantie in door te brengen. Wij bieden u dan ook op alle bestemmingen de keuze uit een groot aantal hotels van verschillend niveau en prijsklasse. De kamers die wij aanbieden beschikken over een eigen badkamer;

soms zijn er ook kamers met alleen douche of zogenaamde standaardkamers waarbij de douche en het toilet zich op de gang bevinden. 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 kunt u in alle kamers geplaatst worden.

Studio's

Een studio is altijd één leefruimte met slaapgelegenheid voor 2, 3, 4 of meer personen, afhankelijk van de grootte van de studio. In elke studio bevindt zich een badkamer met douche of bad en een toilet. Tevens is elke studio voorzien van een kitchenette bestaande uit elektrische kookplaten, een koelkast en in sommige gevallen een vaatwasser. De studio's hebben in het algemeen een balkon of terras.

Appartementen

Een appartement onderscheidt zich van een studio doordat de leefruimte altijd uit minimaal twee aparte delen bestaat. Elk appartement heeft standaard een slaapkamer en een woonkamer die dienst doet als woon/leef- en slaapruiimte. Houdt u er rekening mee dat de woonkamers niet altijd voorzien zijn van een eet- en een zithoek. In sommige gevallen is slechts één van beiden aanwezig. Indien het een 6-persoons appartement betreft, bevindt zich in de hal van het appartement meestal een stapelbed. Een appartement met één slaapkamer en een woonkamer noemt men een 2-kamerappartement, een appartement met twee slaapkamers en een woonkamer noemt men een 3-kamerappartement etc. In elk appartement is een badkamer met douche of bad aanwezig. In veel gevallen is er een apart toilet (anders bevindt het toilet zich in de badkamer). Elk appartement heeft een kitchenette met elektrische kookplaten, een koelkast en in sommige gevallen een vaatwasser. De appartementen zijn in de meeste gevallen voorzien van een balkon of terras.

Mezzanine of cabine

Een aantal studio's en appartementen is voorzien van een mezzanine. Dit is een slaapruiimte op een half afgescheiden verdieping. Een cabine is een aparte slaapruiimte zonder raam die meestal kan worden afgesloten door een schuifdeur.

Chalet

In de Franse wintersportplaats Les Menuires bieden wij een chalet aan op basis van all inclusive. Dat wil zeggen dat naast de overnachting ook de maaltijden (ontbijt, lunchpakket en diner) en drankjes zijn inbegrepen. De chaletmanager verzorgt de maaltijden en het chalet, maar verblijft zelf niet in het chalet.

Alleen op vakantie

In sommige hotels hebben wij de beschikking over éénpersoonkamers. De prijzen hiervan vindt u terug op onze website. Voor deze kamers moet een toeslag worden betaald en vaak is de kwaliteit van deze kamers iets minder. Wanneer de éénpersoonkamer niet apart op onze website of in onze gids staat beschreven, wil dit niet zeggen dat deze gelijk is aan de beschrijving van de tweepersoonkamer. De appartementenreizen naar Frankrijk zijn in principe niet te boeken voor alleenreizenden. Het is echter wel mogelijk dat er zeer kort voor vertrek speciale last-minutes zijn die wel door alleenreizenden kunnen worden geboekt.

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. De reissom is echter extra voordelig! Let op: er is een beperkte voorraad van deze kamers beschikbaar! Boek dus op tijd om gebruik te kunnen maken van deze aantrekkelijke prijzen.

Maximale bezetting

Appartementen en studio's zijn bij een maximale bezetting vaak niet ideaal, de ruimte is in het algemeen vrij krap voor het maximale aantal personen. Houdt u rekening met bijvoorbeeld warm water: vaak is er maar één (kleine) boiler voor alle personen.

Verzorging

Uitgebreidere informatie vindt u op de pagina van de desbetreffende accommodatie.

De onderstaande beschrijvingen kunnen in werkelijkheid afwijken en dienen uitsluitend als voorbeeld.

Logies (LG): alleen overnachting.

Logies en ontbijt (LO): de verzorging begint met een ontbijt op de dag na aankomst en eindigt met ontbijt op de dag van vertrek.

Halfpension (HP): logies, ontbijt en diner. De verzorging begint met het diner op de dag van aankomst en eindigt met het ontbijt op de dag van vertrek.

Volpension (VP): logies, ontbijt, lunch en diner. De verzorging begint met het diner op de dag van aankomst en eindigt met de lunch op de dag van vertrek.

All inclusive (AI): overnachting, alle maaltijden, lokale alcoholische dranken en frisdranken en vaak ook snacks. De verzorging begint op de dag van aankomst bij het diner en eindigt op de dag van vertrek bij het ontbijt.

Ultra all inclusive (UI): Ultra all inclusive is een formule die uitgebreider is dan all inclusive. Onder all inclusive verstaan we alle maaltijden (ontbijt, lunch en diner), frisdranken, lokale alcoholische dranken en vaak ook snacks. Ultra all inclusive bestaat uit diezelfde onderdelen, maar dit wordt aangevuld met extra's.

Sunweb more inclusive (SMI): More Inclusive betekent niet dat u all inclusive heeft maar wel dat er dingen inclusief zijn. Het kan zijn dat de drankjes alleen tijdens het diner inclusief zijn of dat bepaalde activiteiten inclusief zijn.

NB: (verse) vruchtensappen, cappuccino en andere luxe koffie behoren meestal niet tot het all inclusive programma, hetzelfde geldt voor de minibar in uw kamer. Frisdranken komen vaak uit een postmix machine. Het aanbod van de formules verschilt per accommodatie. Voor meer informatie kunt u kijken bij de rubriek accommodatie.

In de meeste hotels bestaan de maaltijden uit een drie- of viergangendiner (soms met menukeuze) of een buffet waarbij iedereen zelf kan kiezen wat hij lekker vindt. De maaltijden zijn aangepast aan de gewoontes van het betreffende vakantieland. Dit houdt in dat deze anders en vaak veel eenvoudiger zijn dan u thuis gewend bent. Het ontbijt is vaak beperkt tot een broodje, wat jam en een kopje koffie of thee en het diner is eenvoudig, bevat een beperkte hoeveelheid verse groenten en is niet altijd even afwisselend. Het kan voorkomen dat bij halfpension vermelde saladebuffetten komen te vervallen. Tijdens het voor- en naseizoen kan er een gang vervallen. Bij een lage bezettingsgraad kan het voorkomen dat uw maaltijden à -la-carte in plaats van in buffetvorm geserveerd worden. Zeker bij kleinere hotels en pensions bestaat de mogelijkheid dat u tijdens de maaltijden met andere gasten dezelfde tafel moet delen. Indien u een speciaal dieet gebruikt, zullen wij dit doorgeven aan de betreffende accommodatie. U dient er echter wel rekening mee te houden dat met name de eenvoudigere hotels hiermee niet altijd rekening houden. Een vegetarisch dieet houdt vaak in dat men zelf ter plaatse geen vlees eet, vleesvervangers zoals wij die kennen, zijn vaak niet beschikbaar. Sunweb kan voor het verzoek tot een bepaald dieet geen garantie geven of verantwoordelijkheid dragen. Het is mogelijk dat u voor het kerst- en oudejaarsdiner vooraf of ter plaatse een toeslag dient te betalen. NB. Wanneer bussen of vluchten op ongunstige tijden aankomen, is het mogelijk dat er maaltijden vervallen.

Faciliteiten

Bij de beschrijvingen van de verschillende accommodaties vindt u een opsomming van de faciliteiten. Houdt u er rekening mee dat voor het gebruik van bepaalde faciliteiten zoals bijvoorbeeld sauna's en solarium, een toeslag moet worden betaald. 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 moet worden. Het is mogelijk dat sommige faciliteiten bij gebrek aan belangstelling in het voor- en naseizoen gesloten zijn. Bij de receptie kunt u bijna altijd een kluisje huren voor uw kostbaarheden en belangrijke papieren. Soms heeft u zelfs de beschikking over een eigen kluisje in uw kamer/appartement. Meestal wordt er een vergoeding gevraagd voor het gebruik van een kluisje. Wij raden u 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 uw accommodatie of diefstal van uw persoonlijke eigendommen liggen buiten de invloedssfeer van Sunweb.

Afstanden

De afstanden die vermeld staan bij de accommodaties voor het centrum 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.

Voorkeuren en essenties

Aan speciale wensen die bij de boeking kenbaar worden gemaakt, zal Sunweb zo veel mogelijk proberen te voldoen. Helaas zijn wij hierbij afhankelijk van de uiteindelijke dienstverlener, zoals de vervoerder en de accommodatieverschaffer en worden preferenties dan ook helaas niet altijd uitgevoerd. Het kan voorkomen dat preferenties die u bij uw boeking doorgeeft geheel niet mogelijk zijn. Deze informatie was in dat geval vooraf niet bij ons bekend. Voor meer informatie over preferenties en essenties verwijzen wij u naar de ANVR voorwaarden.

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 preferentie kan behandelen. Dit betekent dat Sunweb niet kan

garanderen dat er ook daadwerkelijk een kinderbedje aanwezig is tijdens uw verblijf. De eventuele kosten van een kinderbedje betaalt u 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.

Minder validen

Bij de accommodaties op deze website zijn in het algemeen geen speciale voorzieningen getroffen voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers en mindervaliden. Dat betekent niet dat mindervaliden niet welkom zijn. Integendeel, maar het ontbreken van deze voorzieningen kan Sunweb nimmer worden verweten. Een aangepaste kamer of een voorkeur voor de ligging van de kamer is altijd een preferentie. Vanzelfsprekend zal Sunweb haar uiterste best doen aan alle wensen gehoor te geven.

(Huis)dieren

Het is verboden om (huis)dieren mee te nemen in de (transfer) bus. Indien u met eigen vervoer reist, is het bij sommige accommodaties mogelijk om uw (huis)dier mee te nemen. Bij de bijzonderheden van de accommodatie kunt u terugvinden of dit toegestaan is en wat de kosten zijn. U dient aan Sunweb door te geven dat u uw (huis)dier mee wilt nemen. Sunweb zal bij de accommodatie navraag doen of het meenemen van uw (huis)dier mogelijk is. Voor het aanvragen van het vervoer van uw huisdier bij de luchtvaartmaatschappij brengt Sunweb u, afhankelijk van de bestemming, extra administratiekosten in rekening per aanvraag. Deze administratiekosten variëren van € 15,- tot € 50,-. Bovendien dient u voor het vervoer van uw huisdier aan de luchtvaartmaatschappij een toeslag te betalen. Deze toeslag betaalt u bij het inchecken. NB. U dient in het bezit te zijn van een dierenpaspoort wanneer u uw (huis)dier meeneemt naar het buitenland. Meer informatie hierover vindt u op onze website.

Linnengoed

Verblijft u in een hotel dan zijn bedlinnen en handdoeken inclusief in de reissom. Het bedlinnen gebruikt u in het algemeen gedurende één week; handdoeken worden meestal twee- tot driemaal per week verschoond. Richtlijn hierbij is dat de dag van aankomst wordt meegerekend. Bij de appartementen is het afhankelijk van de accommodatie of het linnengoed (handdoeken en/of bedlinnen) inclusief is. U vindt dit duidelijk in de beschrijving terug. Wanneer lakens niet inclusief zijn, kunt u deze vaak ter plaatse huren (ca. € 12,- p.p.) of zelf meenemen. Indien bij appartementen is aangegeven dat het linnengoed inclusief is, ontvangt u bij aankomst meestal één handdoek per persoon en het bedlinnen. Soms is alleen het bedlinnen inbegrepen. Het is raadzaam om zelf extra handdoeken mee te nemen omdat de handdoeken gedurende de week niet worden gewisseld. Meer informatie vindt u onder het kopje "praktisch" bij de accommodatie.

Schoonmaak

Onder het kopje bijzonderheden treft u een overzicht van het aantal malen per week dat uw kamer/appartement wordt schoongemaakt en dat de handdoeken en het linnengoed worden verschoond. 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. Houdt er rekening mee dat de schoonmaak een andere invulling kan hebben dan u thuis misschien gewend bent.

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

Afgifte paspoort

In een aantal landen zijn accommodaties wettelijk verplicht elke persoon die verblijft in het land te registreren bij de politie. Hiervoor heeft jouw vakantiebestemming paspoortgegevens nodig. Welke gegevens nodig zijn, verschilt per land. Het is niet nodig het Burgerservicenummer (BSN) over te nemen. In Nederland is vastgelegd in welke situaties het paspoort in Nederland moet worden afgegeven. Verblijven in een accommodatie vallen hier niet onder. In het buitenland kan dit echter anders zijn, je hebt te maken met de wetgeving van het land waar je aanwezig bent.

Tips:

- Als de receptie handmatig gegevens overneemt: vraag het BSN nummer niet over te nemen
- Als de receptie een kopie wilt maken: vraag het BSN nummer door te halen zodra de kopie is gemaakt of maak zelf een kopie waarop het BSN-nummer is doorgehaald en de foto is doorgekruist. Laat daarbij wel het officiële document zien als bewijs dat het om het juiste document gaat. Een handige app hiervoor is Kopie ID app van de overheid.
- Als de receptie het document wilt innemen: je kunt aangeven dat je liever niet wilt dat het wordt ingenomen in verband met risico op fraude met data.

Voor meer informatie en adviezen verwijzen we je graag naar de volgende website:

<https://www.anwb.nl/vakantie/reisvoorbereiding/reisdocumenten/paspoort-wel-of-niet-afgeven>.

TV

In veel van onze accommodaties bestaat de mogelijkheid een tv te huren, soms is deze standaard aanwezig. Indien het hierbij gaat om een satelliet- tv, kunnen hierop soms ook Nederlandse satellietzenders ontvangen worden, zoals RTL4/5 en BVN. Wij kunnen geen aansprakelijkheid aanvaarden ten aanzien van de te ontvangen zenders.

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 uw vakantieverwachtingen rekening mee te houden. Wanneer u kiest voor een eenvoudige accommodatie, kunt u natuurlijk geen luxe hotel verwachten. Ook moet rekening worden gehouden 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.

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 u 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 uzelf (bewust of onbewust) voor overlast zorgt. Onze hostess of het hotelmanagement kan u verzoeken uw gedrag aan te passen. Als de klachten blijven bestaan heeft de hostess of het hotelmanagement het recht u uit de accommodatie te (laten) zetten. Alle hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor uw eigen rekening.

ARRANGEMENTEN

Skipas

De meeste van onze arrangementen zijn inclusief een skipas. Voor uitgifte en gebruik van de skipassen worden onveranderd de voorwaarden van de betreffende skiliftmaatschappij toegepast. Een geboekte skipas is ter plaatse niet altijd te wijzigen. Sunweb is nimmer aansprakelijk voor verloren skidagen door sluitingen van skiliften en skipistes en mogelijke andere onvoorziene zaken. Mocht u tijdens uw vakantie om wat voor reden dan ook één of meerdere dagen geen gebruik kunnen maken van uw skipas, zal in sommige gevallen door het skipassenbureau een restitutie uitgekeerd worden. Hiervoor dient u zelf na thuiskomst contact met ons op te nemen. Deze restitutie kan afwijken van restitutie die door het skipassenbureau wordt gecommuniceerd (of zelfs niet van toepassing zijn) op de skipas welke bij uw pakketreis is inbegrepen. Zonder uw originele skipas zal het niet mogelijk zijn om uw vraag in behandeling te nemen. De skipas gaat normaal gesproken in op de dag na aankomst. Bij de Mini Ski- en Midweekarrangementen per bus gaat de skipas in op de dag van aankomst. Bij een 10-daagse busreis is het in veel gevallen mogelijk om een 8-daagse skipas te boeken die ingaat op de dag van aankomst. Komt u op de dag van aankomst later aan op bestemming vanwege bijvoorbeeld files, slechte weeromstandigheden of andere onvoorziene zaken, dan is heeft u geen recht op restitutie van de skipas. Een extra dag skipas en een uitbreiding voor een groter skigebied is vaak extra bij te boeken; de prijs die hiervoor wordt genoemd, geldt uitsluitend bij boeking in Nederland; ter plaatse moet meestal meer worden betaald.

In veel skigebieden is er geen pasfoto voor de skipas meer nodig. Indien dit wel noodzakelijk is, wordt dit op de website vermeld. Wanneer u recht heeft op kinderkorting of seniorenkorting dient u zich ter plaatse te kunnen legitimeren bij de skilift.

Skihuur

Voor alle wintersportlanden gelden de volgende standaardvoorwaarden bij de materiaalhuur:

- Wanneer uw schoenmaat groter is dan 44 kan Sunweb u niet garanderen dat deze ter plaatse aanwezig zijn en wordt u aangeraden de schoenen in Nederland te huren. Snowboarders worden aangeraden om ook het snowboard in Nederland te huren. Dit omdat bij een schoenmaat groter dan 44 ook een breder snowboard hoort.
- Ter plaatse kunt u een speciale verzekering afsluiten voor diefstal en beschadiging van het gehuurde materiaal (check ter plaatse de exacte voorwaarden)

Skiles

Sunweb heeft speciale afspraken met de skischolen; u zult zich bij de lestijden dan ook moeten schikken naar de tijden die Sunweb heeft afgesproken met de skischool (vaak worden de lessen 's middags gegeven). Het kan zijn dat de lestijden tijdens de (Franse) vakantieperiodes afwijken van de standaard

lestijden. Wanneer lessen op de bestemming vanwege te weinig deelname of andere redenen komen te vervallen, zal Sunweb de door u aan ons betaalde kosten retourneren. U dient zelf zorg te dragen voor vervangende lessen en de kosten de hieraan verbonden zijn.

Seizoensinvloeden

Vaak worden op de bestemmingen in de eerste en laatste weken van het seizoen voorbereidingen getroffen om op te starten of af te ronden. Er kan een beperktere openstelling van pistes, (verbinding)siften, winkels, uitgaansgelegenheden of faciliteiten zijn en daarnaast kan er sprake zijn van minder goede sneeuwcondities. Sunweb is niet aansprakelijk voor dergelijke omstandigheden.

VERZEKERINGEN

Indien u via Sunweb uw reis- of annuleringsverzekering geregeld heeft, bent u verzekerd bij de Europeesche Verzekeringen. Voor de exacte voorwaarden van zowel de annulerings- als de reisverzekering verwijst Sunweb u naar www.europeesche.nl.

VERLOREN VOORWERPEN

Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Bent u op vakantie geweest en bent u daar spullen vergeten? Dan kunt u contact opnemen met de afdeling Customer Support. Zij helpen u hier graag verder mee.

Afdeling Customer Support Postbus 1439 3000 BK Rotterdam t +31 (0)10 2802 102 f +31 (0)10 2802 190 e customersupport@sunweb.nl

ONTEVREDEN OF KLACHTEN

Heeft u klachten over de reis of bent u ontevreden over uw accommodatie, dan dient u dit direct te melden aan de receptie van uw accommodatie en aan de vertegenwoordiging van Sunweb ter plaatse. Is er niemand aanwezig of wordt de klacht volgens u niet naar behoren opgelost, dan dient u direct vanaf uw vakantiebestemming telefonisch, per e-mail of per fax contact op te nemen met ons verkoopkantoor in Nederland. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk omdat Sunweb op het moment dat u uw 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 sorryformulier is ingevuld, worden in Nederland niet in behandeling genomen. Wordt uw klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost, dan kunt u uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis uw klacht schriftelijk (met een motivatie) indienen. Het opsturen van alleen een sorryformulier zonder verdere toelichting is niet voldoende. Wanneer de klacht betrekking heeft op de totstandkoming van de boeking, dan kunt u deze uiterlijk binnen twee maanden na kennisname van de feiten (waarop de klacht betrekking heeft) indienen. Voor verdere informatie verwijzen wij u naar de ANVR voorwaarden.

BETROUWBAAR

Stichting Garantiefonds Reisgelden

Ons bedrijf is aangesloten bij SGR. Ons lidnummer is 1966.

Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de in onze brochure en op onze website gepubliceerde reizen onder de garantie van 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 ANVR. Ons lidnummer is 03200.

Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en bevordert de kwaliteit van de reizen en van de informatie daarover. De reizen op onze website worden aangeboden onder het beding dat de ANVR-Consumentenvoorwaarden (Deel A –reisvoorwaarden- of Deel B –Boekingsvoorwaarden) van toepassing zijn op alle aanbiedingen op onze website tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. Op het boekingsformulier dient u aan te vinken dat u kennis hebt genomen van de toepasselijke ANVR-Consumentenvoorwaarden (Deel A –reisvoorwaarden- of Deel B – Boekingsvoorwaarden) en overige informatie, en daarmee akkoord gaat.

Calamiteitenfonds

Ons bedrijf is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen.

Binnen de grenzen van de garantieregeling van het Calamiteitenfonds vallen de in onze brochure en op onze website gepubliceerde reizen onder de garantie van het Calamiteitenfonds. Deze garantie houdt in

dat u als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- (een deel van) uw reissom terugkrijgt indien wij de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kunnen uitvoeren.
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien wij als gevolg van een calamiteit de reis moeten aanpassen of indien wij u vervoerd moeten 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.

U kunt onze beleidsverklaring en programma m.b.t. duurzaam toeristisch ondernemen nalezen op de website. Maar duurzaam toerisme is niet alleen iets voor reisondernemingen. U 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 u uit met ons alert te zijn en seksueel misbruik van kinderen te melden (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

Buitengerechtelijke regeling van het geschil

Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. U kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl> . Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr> ”.

AANSPRAKELIJKHEID BIJ VliegREIZEN

Kennisgeving aan passagiers inzake aansprakelijkheid.

Deze kennisgeving geeft een samenvatting van de aansprakelijkheidsregels die luchtvaartmaatschappijen overeenkomstig de EU-wetgeving en het Verdrag van Montreal toepassen.

Schadeloosstelling bij overlijden of letsel

De aansprakelijkheid voor overlijden of letsel van passagiers is niet door financiële limieten beperkt. Voor schades van een omvang tot 100.000 BTR (ongeveer € 123.000) is de aansprakelijkheid onbeperkt. Boven dat bedrag is de luchtvaartmaatschappij niet aansprakelijk als ze het bewijs kan leveren dat ze niet nalatig is geweest of anderszins in gebreke is gebleven.

Voorschotten

Als een passagier gewond raakt of om het leven komt, moet de luchtvaartmaatschappij binnen 15 dagen nadat de schadevergoedingsgerechtigde geïdentificeerd is, een voorschot uitbetalen dat toereikend moet zijn om de onmiddellijke economische noden te lenigen. In geval van overlijden kan het voorschot niet minder dan 16.000 BTR (ongeveer € 20.000) bedragen.

Vertraging van passagiers

In geval van vertraging van passagiers is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van passagiers is beperkt tot 4.150 BTR (ongeveer € 5.100).

Vertraging van bagage

In geval van vertraging van bagage is de luchtvaartmaatschappij aansprakelijk voor schade die ontstaat, tenzij zij alle redelijke maatregelen getroffen heeft om de schade te voorkomen of in de onmogelijkheid verkeerde om dergelijke maatregelen te treffen. De aansprakelijkheid voor vertraging van bagage is beperkt tot 1.000 BTR (ongeveer € 1.230).

Vernietiging, verlies of beschadiging van bagage

De luchtvaartmaatschappij is aansprakelijk voor vernietiging, verlies of beschadiging van bagage tot een maximum van 1.000 BTR (ongeveer € 1.230). Wanneer het geregistreerde bagage betreft, is de maatschappij ook aansprakelijk indien niet veroorzaakt door haar schuld, tenzij de bagage al beschadigd was. Wanneer het niet-geregistreerde bagage betreft, is de luchtvaartmaatschappij slechts aansprakelijk als het veroorzaakt is door haar schuld.

Hogere limieten voor bagage

Er kan een hogere aansprakelijkheidslimiet voor bagage gelden indien de passagier voordat hij aan boord is gegaan, een speciale verklaring heeft afgelegd en een aanvullende vergoeding heeft betaald.

Klachten over bagage

Als de bagage beschadigd, vertraagd, vermist of vernietigd is, moet de passagier zo spoedig mogelijk bij de luchtvaartmaatschappij een schriftelijke klacht indienen. In geval van beschadiging van geregistreerde bagage moet de passagier binnen zeven dagen een schriftelijke klacht indienen en in geval van vertraging van geregistreerde bagage binnen 21 dagen na de datum waarop de bagage tot zijn beschikking is gesteld.

Aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder en die van de feitelijke vervoerder

Als de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert niet dezelfde is als de maatschappij waarmee de vervoersovereenkomst is gesloten, heeft de passagier het recht een klacht of een vordering tot schadeloosstelling aan elk van beide maatschappijen te richten. Indien de naam of code van een luchtvaartmaatschappij op het ticket staat, is die maatschappij de vervoerder waarmee de vervoersovereenkomst is gesloten.

Termijn voor gerechtelijke procedure

Een rechtsvordering tot het verkrijgen van schadevergoeding moet worden ingesteld binnen twee jaar na de datum van aankomst van het vliegtuig op bestemming of het tijdstip waarop het vliegtuig had moeten aankomen.

Grondslag voor de kennisgeving

Grondslag voor deze regels is het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999, en de Verordening (EG) nr. 2027/97 (gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002) en de nationale wetgeving van de lidstaten.

Disclaimer: deze kennisgeving is vereist volgens art. 6.1 of van de EG-Verordening 889/2002. Sunweb staat niet garant voor de volledigheid van de inhoud van deze kennisgeving.

MEDEDELING INZAKE BESCHERMING REISDATA

Ingevolge wetgeving in de USA en enkele andere landen, is Airline verplicht reisdata af te staan aan de autoriteit van deze landen, over uw reisschema vanaf het moment van reservering zoals dat bij Airline bekend is. De veiligheids-, douane- en immigratiediensten van deze landen, hebben Airline verzekerd dat de verkregen data uitsluitend voor veiligheidszaken gebruikt zal worden. Indien de reis van een passagier wordt ondernomen met een eindbestemming of een tussenlanding in een ander land dan het land van vertrek, dan kan het vervoer van die passagier onder de bepalingen vallen van de Conventie van Warschau of de Conventie van Montreal, welke in het algemeen de aansprakelijkheid van de luchtvervoerders in geval van overlijden of lichamelijk letsel evenals in geval van verlies en/of beschadiging van de bagage, beperkt.

Contractvoorwaarden

1. In de onderhavige overeenkomst betekent "reisbiljet" dit reis en bagagebiljet, of dit reisschema/ontvangstbewijs indien van toepassing in geval van een elektronisch reisbiljet, waarvan deze voorwaarden en mededelingen deel uitmaken, "vervoerder" omvat alle luchtvervoerders, die de passagier of zijn bagage krachtens de onderhavige overeenkomst vervoeren of op zich nemen te vervoeren of die enige andere dienst verrichten die verband houdt met het luchtvervoer, "elektronisch reisbiljet" betekent het Reisschema/Ontvangst-bewijs uitgegeven door of namens de vervoerders, de Elektronische Coupons en, indien van toepassing, een instapdocument. "Conventie van Warschau" betekent de Conventie tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer gesloten te Warschau op 12 oktober 1929, of genoemde Conventie als gewijzigd te Den Haag op 28 september 1955, al naar gelang welke van toepassing is; "Conventie van Montreal" betekent de Conventie tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer gesloten te Montreal op 28 mei 1999.

2. Vervoer krachtens de onderhavige overeenkomst is onderworpen aan de regels en beperkingen betreffende aansprakelijkheid neergelegd in de Conventie van Warschau of de Conventie van Montreal tenzij zodanig vervoer niet "internationaal vervoer" is in de zin van die Conventie.

3. Voor zover niet in strijd met het voorgaande, is het vervoer evenals andere diensten verricht door elke vervoerder onderworpen aan: (i) de in het reisbiljet vermelde voorwaarden, (ii) de toepasselijke tarieven, (iii) de vervoersvoorwaarden en aanverwante voorschriften van de vervoerder, welke deel uitmaken van de onderhavige overeenkomst (en welke op verzoek verkrijgbaar zijn in het kantoor van de vervoerder), behalve bij vervoer tussen een plaats in de Verenigde Staten of Canada en een plaats daar buiten, waarvoor de in die landen van kracht zijnde tarieven en vervoersvoorwaarden gelden.

4. In geval van vervoer krachtens een charterovereenkomst geschiedt vervoer krachtens dit reisbiljet op voorwaarde dat aan de navolgende voorwaarden is voldaan: dat (a) de vlucht(en) met betrekking waartoe dit reisbiljet is afgegeven in alle opzichten geschiedt/geschieden met inachtneming van de bepalingen, verplichtingen en voorwaarden van die charterovereenkomst aangaande de vlucht(en) zoals aangegaan tussen de vervoerder en die chartermaatschappij; (b) de houder van het reisbiljet of van het reisschema/ontvangstbewijs rechtsgeldig gekwalificeerd en gerechtigd is om in overeenstemming met alle door de overheid en door de luchtvaartautoriteiten gestelde regelingen die daarop betrekking hebben en met alle van toepassing zijnde bepalingen van die charterovereenkomst als passagier met de chartervlucht in kwestie te worden vervoerd; (c) alle verplichtingen van de chartermaatschappij jegens de vervoerder in de bepalingen van de charterovereenkomst en anderszins en van de houder van het reisbiljet of van het reisschema/ontvangstbewijs jegens de chartermaatschappij rechtsgeldig zijn nagekomen.

5. De naam van de vervoerder mag afgekort worden op het reisbiljet, de volledige naam en afkorting is vermeld in de tarieven, vervoersvoorwaarden, voorschriften of dienstregelingen van de vervoerder, het adres van de vervoerder is het adres van de luchthaven van vertrek aangegeven naast de eerste afkorting van de naam van de vervoerder op het reisbiljet; de overeengekomen landingsplaatsen zijn de plaatsen aangegeven op dit reisbiljet of eventuele aanvullende reisbiljetten, of vermeld in de dienstregelingen van de vervoerder als de voor de route van de passagier vastgestelde landingsplaatsen; vervoer krachtens de onderhavige overeenkomst dat door verschillende opeenvolgende vervoerders wordt bewerkstelligd, wordt geacht één enkel vervoer te vormen.

6. Een luchtvervoerder die een reisbiljet uitgeeft voor vervoer op de lijnen van een andere luchtvervoerder, doet zulks slechts als diens agent.

7. Elke uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van de vervoerder zal van toepassing zijn op en ten goede komen aan agenten, werknemers en vertegenwoordigers van de vervoerder, en op eenieder wiens vliegtuig door de vervoerder wordt gebruikt voor vervoer, en op diens agenten, werknemers en vertegenwoordigers.

8. Geregistreerde bagage zal aan de houder van het bagagebiljet of bagage identificatie label worden overhandigd. In geval van schade aan bagage bij internationaal vervoer dient een klacht onmiddellijk na ontdekking van de schade en uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst schriftelijk bij de vervoerder te worden ingediend; bij vertraging dient de klacht binnen 21 dagen na de dag waarop de bagage was afgeleverd te worden ingediend.

9. De vervoerder zal naar zijn beste vermogen trachten de passagier en de bagage met redelijke spoed te vervoeren. Vervoerder zal zich inspannen geregistreerde bagage met hetzelfde luchtvaartuig als de passagier te vervoeren. Tijden vermeld in de dienstregelingen of elders worden niet gegarandeerd en maken geen deel uit van de onderhavige overeenkomst. De vervoerder is gerechtigd zonder voorafgaande kennisgeving het vervoer te doen geschieden door andere vervoerders of met een ander vliegtuig, en is in geval van noodzaak gerechtigd de landingsplaatsen vermeld op het reisbiljet te veranderen of over te slaan. Reistijden kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De vervoerder aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het realiseren van aansluitingen.

10. De passagier is verplicht van overheidswege gegeven reisvoorschriften na te leven, uitreis, inreis en andere vereiste documenten te tonen, en op het tijdstip aangegeven door de vervoerder op het vliegveld te verschijnen, of, als geen tijdstip is aangegeven, tijdig genoeg om de uitreisformaliteiten te kunnen vervullen.

11. Agenten, werknemers en vertegenwoordigers van de vervoerder zijn niet bevoegd enige bepaling van de onderhavige overeenkomst te veranderen, te wijzigen of terzijde te stellen.

12. Sommige overheden verbieden uitwisselbaarheid op chartervluchten, dit betekent, dat u zowel de

heenreis als de terugreis met hetzelfde gezelschap dient te reizen, ongeacht het aantal geboekte reizen. De vervoerder kan verzoeken tot wijziging van de terugreis niet honoreren of aansprakelijk gehouden worden voor passagiers die hun terugvlucht hebben gemist of die hun terugreis willen vervroegen, om wat voor reden dan ook.

VERORDENING (EC) Nr. 889/2002 MEDEDELING

Beperking van aansprakelijkheid

De van toepassing zijnde beperkingen van aansprakelijkheid met betrekking tot uw reis uit te voeren door de door ons ingehuurde luchtvaartmaatschappij(en) zijn als volgt:

1. Er zijn geen financiële beperkingen met betrekking tot dood of lichamelijk letsel en de luchtvaartmaatschappij zal teneinde aan de onmiddellijke economische financiële behoefte van de persoon die tot het indienen van een verzoek tot schadevergoeding gerechtigd is een voorschot uitbetalen;
2. In geval van tenietgaan, verlies, schade aan of vertraging van bagage, 1.000 Speciale Trekkings Rechten (ongeveer 1.230 Euro). Als de waarde van de bagage groter is dan dit maximale bedrag dient u ervoor zorg te dragen dat de bagage voldoende verzekerd is vóór vertrek.
3. In geval van vertraging van uw reis, maximaal 4.150 Speciale Trekkings Rechten (ongeveer 5.100 Euro).

Deze mededeling voldoet aan de voorwaarden gesteld in de Verordening van de Europese Gemeenschap (EC) nr. 889/2002