Bijzondere voorwaarden - Sunweb

Indien je een boeking bij Sunweb maakt, betekent dit dat je akkoord gaat met de voorwaarden van Sunweb. Het is daarom belangrijk dat je deze voorwaarden goed hebt gelezen alvorens de boeking te maken. Sunweb gaat ervan uit dat je naast onderstaande bijzondere voorwaarden ook op de hoogte bent van de Algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, de voorwaarden van de vervoersmaatschappij, de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij, de voorwaarden van de autoverhuurmaatschappij, andere toegevoegde opties indien deze van toepassing zijn op jouw boeking. Daarnaast gaat Sunweb ervan uit dat je alle voor jouw reis relevante informatie op onze website hebt gelezen.

Totstandkoming en inhoud overeenkomst
Reissom
Vervoersvoorwaarden
Boeken en betalen

Naast de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie reizen hanteert Sunweb nog de volgende bijzondere voorwaarden:

TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST

Totstandkoming

Op het moment dat je alle gegevens hebt doorgegeven en akkoord bent gegaan met de algemene en bijzondere voorwaarden, beschouwt Sunweb dit als een definitieve reservering. Bij wijzigingen en annuleringen worden de bijzondere voorwaarden gehanteerd. Ook een boeking op aanvraag beschouwt Sunweb als een definitieve reservering. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de reiziger schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

Herroeping

Ons aanbod is vrijblijvend en kan zo nodig, ook nog na jouw aanvaarding van het aanbod en eventuele bevestiging, door ons worden herroepen. Door onze herroeping eindigt de boekingsovereenkomst automatisch en onmiddellijk en kun je hierop geen aanspraak meer maken. Je hebt bij een herroeping alleen recht op onverwijlde restitutie van eventueel betaalde gelden. Een herroeping dient door ons zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur (reizen naar Europa en de Middellandse Zeelanden) resp. binnen 48 uur (reizen naar overige bestemmingen) na de dag van aanvaarding door de reiziger te geschieden onder opgaaf van redenen. Als de termijn eindigt op een zon-, of feestdag, wordt de termijn verlengd naar de eerstvolgende werkdag. Zie paragraaf ‘gratis annuleren’ voor jouw mogelijkheid tot herroeping van de bevestigde reis.

Doelgroep

Sunweb biedt haar vakanties en services online aan via haar websites aan consumenten en andere eindklanten. Onze aanbiedingen zijn uitdrukkelijk niet bedoeld om door te verkopen. Wanneer wij merken dat een boeking met dit uitgangspunt in strijd is, behoudt Sunweb zich het recht voor om de boeking direct te annuleren en de hiermee gemoeide kosten te verhalen.

Privacy

Voor het boeken van een reis of het lid worden van de nieuwsbrief heeft Sunweb jouw gegevens nodig. We waarderen het vertrouwen dat je in ons hebt. Daarom gaan we heel zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens die je met ons deelt. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vragen we je om ook jouw medereizigers te vertellen over ons privacybeleid. Hierin leggen we uit hoe we met jouw en hun persoonsgegevens omgaan.

Reisduur
Indien, bij reizen waarbij vervoer is inbegrepen, de reis- en verblijfsduur in de publicatie is vermeld in dagen, worden de dagen van vertrek en aankomst, ongeacht de vertrek- en aankomsttijd, als gehele dagen meegeteld. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat het feitelijk verblijf op de bestemming minder dagen telt dan in de publicatie vermeld. Sunweb heeft hier geen invloed op en is niet aansprakelijk voor ongunstige aankomst- en vertrektijden.

Indien je reist met de bus, dan tellen de dagen van vertrek en aankomst als gehele dagen mee. Voor een 10-daagse reis ben je bijvoorbeeld op je bestemming voor 8 dagen en 7 nachten. Sunweb is niet aansprakelijk voor vertragingen door overmacht.

Publicatie
Sunweb houdt zich het recht voor om de pakketreis eenzijdig te wijzigen, voor zover het gaat om een onbeduidende wijziging. Indien Sunweb voornemens is om een dergelijke onbeduidende wijziging door te voeren, zal zij jou daarvan in kennis stellen.

REISSOM

De vermelde prijzen op de website van Sunweb (www.sunweb.be) zijn per persoon (bij vliegreizen incl. luchthavenbelasting) en alleen geldig bij de minimale bezetting. Kinderkorting en korting voor een extra bed op de kamer worden nooit in combinatie gegeven. 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.

Stichting Garantiefonds Reisgelden
Sunweb is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden. Binnen de grenzen van de SGR-garantieregeling vallen de door ons gepubliceerde reizen, niet zijnde losse overeenkomsten van luchtvervoer, onder de garantie van de SGR. De SGR-garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reisgeld terug te krijgen als zijn wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst mede het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorggedragen voor de terugreis. De bijdrage van € 5,00 per persoon per boeking is inbegrepen in de reissom.

Wijziging reissom
Sunweb heeft het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek (bij eigenvervoerprijzen voor de aankomstdatum van het eerst geboekte verblijf) de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten, de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen.
De reissom is vastgesteld op basis van prijzen, belastingen en wisselkoersen die op de datum van vaststelling golden. Indien zich na dit tijdstip wijzigingen voordoen in genoemde componenten, dan behoudt Sunweb het recht deze kosten door te rekenen. De wijziging wordt berekend aan de hand van het verschil tussen de huidige prijs t.o.v. de prijs op datum van vaststelling. Je hebt recht op een prijsverlaging (onder aftrek van de werkelijk gemaakte administratiekosten) als om dezelfde redenen de kosten dalen.

VERVOERSVOORWAARDEN

Vervoersvoorwaarden luchtvaartmaatschappijen
Sunweb is niet uw vervoerder. De desbetreffende luchtvaartmaatschappij hanteert Algemene Vervoersvoorwaarden, welke te raadplegen zijn op Reisinfo Zonvakanties of Reisinfo Skivakanties op onze website. Deze algemene vervoersvoorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst. Indien u akkoord gaat met de Sunweb voorwaarden gaat u tevens akkoord met deze algemene vervoersvoorwaarden.

Inchecken
Voor de meeste vluchten is het mogelijk om online in te checken via de website van de luchtvaartmaatschappij. Op de luchthavens wordt in het algemeen via monitoren aangegeven bij welke balies je kunt inchecken. Ook kan op sommige luchthavens worden ingecheckt via een check-in automaat. Sommige

luchtvaartmaatschappijen kunnen kosten in rekening brengen voor het inchecken op de luchthaven. Wij adviseren daarom om vooraf online in te checken om extra kosten te voorkomen.
Het is belangrijk dat je minimaal 2,5 uur voor vertrek aanwezig bent op de luchthaven. Dit zodat je voldoende tijd hebt om in te checken, door douanecontrole te gaan en naar de gate te lopen. Wanneer je jouw vlucht hebt gemist, heb je geen recht op restitutie. Sunweb is hiervoor niet aansprakelijk.

Autohuur

Sunweb werkt op alle bestemmingen samen met Sunny Cars. De algemene voorwaarden van Sunny Cars zijn op uw boeking van toepassing.

BOEKEN EN BETALEN

Hoofdelijk aansprakelijk

Degene die een reis boekt geldt als hoofdboeker en moet op het moment van vertrek minimaal 18 jaar oud zijn. De hoofdboeker is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen van alle (mede)reizigers (ook voor alle anderen die hij/zij aanmeldt (of die de reisovereenkomst aanvaard hebben bijvoorbeeld door aan de reis deel te nemen)). Je bent aansprakelijk voor alle schade die jij of je medereizigers toebrengen aan eigendommen van derden (luchtvaartmaatschappijen, accommodatiehouders, etc.). Hetzelfde geldt voor kosten die deze derden dienen te maken als gevolg van jouw handelen of nalaten.
Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) en de reisorganisatie verloopt uitsluitend via de hoofdboeker.

Je bent verplicht tot naleving van alle door of namens Sunweb gegeven aanwijzingen en je bent aansprakelijk voor schade veroorzaakt door jouw gedragingen. Als je zodanige hinder of overlast oplevert of kunt opleveren dat een goede uitvoering van de reisovereenkomst daardoor wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt of als jouw gedrag een gevaar vormt voor jezelf, je medereizigers of partijen die jouw reis verzorgen, kan Sunweb jou van (voortzetting van) (een gedeelte van) de reis uitsluiten. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor jouw rekening.

Minderjarige medereizigers

Een persoon die op het moment van vertrek minderjarig is, kan uitsluitend als medereiziger worden opgenomen in een boeking. Door deel te nemen aan de reis verklaart de minderjarige toestemming te hebben van zijn/haar ouders of voogd om de reis te maken.
In bepaalde landen of bij bepaalde accommodaties kunnen aanvullende voorwaarden gelden, zoals het verplicht meenemen van een ouderverklaring. Deze informatie staat vermeld bij de betreffende accommodaties op onze website. Ook voor bepaalde reisonderdelen kunnen restricties gelden m.b.t. minimumleeftijd.

Wijzigingen

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

Omruilgarantie (Standaard en Premium)

Met de omruilgarantie kun je jouw vakantie omboeken zonder kosten.

- De Standaard omruilgarantie is inbegrepen bij elke pakketreis. De Premium omruilgarantie is alleen geldig wanneer je deze hebt bijgeboekt tegen betaling tijdens het boekingsproces. Achteraf bijboeken is niet mogelijk.
- De omruilgarantie is eenmalig te gebruiken.

- Met de Standaard omruilgarantie kun je jouw vakantie omboeken tot 6 weken voor vertrek. Met de Premium omruilgarantie kan je omboeken tot 2 weken voor vertrek.
- De Standaard omruilgarantie is alleen van toepassing op pakketreizen met flexibele vluchten, de Premium omruilgarantie is van toepassing op pakketreizen met zowel flexibele – als niet-flexibele vluchten.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de Standaard en Premium omruilgarantie:

- Omruilen betekent dat je, je vakantie zonder opgave van reden en zonder wijzigings- of annuleringskosten, kan omboeken naar een andere pakketreis (op dezelfde bestemming of een geheel andere bestemming) en/of een andere vertrekdatum. Omboeken is alleen mogelijk naar vakanties die op het moment van omboeken beschikbaar zijn op de website.
- Omboeken naar exact dezelfde vakantie is niet mogelijk.
- De omruilgarantie is niet van toepassing op European Gay Ski Week boekingen.
- Omboeken naar een ander vervoerstype en/of seizoen (bijvoorbeeld van een wintersportvakantie naar een zonvakantie) is mogelijk, maar niet via Mijn Sunweb. Neem hiervoor contact met ons op.
- Je betaalt de prijs die geldt op de dag van het omboeken. Als jouw nieuwe boeking duurder is dan de oorspronkelijke boeking, betaal je het verschil aan ons bij. Als jouw nieuwe boeking goedkoper is dan de oorspronkelijke boeking, ontvang je een omruilvoucher (12 maanden geldig). Deze voucher is te gebruiken voor het boeken van extra's (bagage, auto huur, verzekering), een nieuwe vakantie of je kunt een terugbetaling aanvragen vanaf 3 maanden na de uitgiftedatum. De voucher is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar aan een derde. Het is niet mogelijk om een vakantie om te boeken wanneer de reis al geannuleerd is.
- De vroegboekvoorwaarden vervallen bij het flexibel omruilen na de vroegboekperiode. Na het omboeken van jouw vakantie vervalt het recht op de bedenktijd (ook wel gratis annuleren binnen 3 dagen genoemd). Als je zelf besluit om de nieuwe boeking te annuleren, gelden de reguliere annuleringsvoorwaarden.
- Aanvullende diensten zoals stoelreserveringen of bagage, ongeacht of deze rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij of via ons zijn geboekt, vallen niet onder de omboekingsgarantie en worden niet terugbetaald in geval van een door de klant geïnitieerde omboeking. Deze kosten kunnen uitsluitend worden terugbetaald indien de luchtvaartmaatschappij de vlucht wijzigt.
- Sunweb behoudt zich het recht voor om het aanbod of de uitvoering op te schorten of te beëindigen en eventueel juridische stappen te ondernemen indien zij een vermoeden heeft van oneigenlijk gebruik van de garantie.

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

Deze mogelijkheid geldt niet voor de volgende situaties:

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

Het wettelijke herroepingsrecht is niet van toepassing op de bij Sunweb af te nemen reizen, omdat het gaat om diensten betreffende logies en vervoer, te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode.

Echter, indien je een boeking hebt gemaakt uit het aanbod van Sunweb via onze website of ons Contact Center, dan heb je de mogelijkheid om binnen eerdergenoemde termijn jouw boeking gratis te annuleren wanneer jouw vakantie voldoet aan de voorwaarden.

Annuleren
Annuleringen dienen binnen 3 dagen na de gebeurtenis waardoor de reis (geheel of gedeeltelijk) wordt geannuleerd te worden gemeld. Een annulering die niet aan de voorwaarden van gratis annuleren voldoet verloopt nooit kosteloos. Alleen indien je een annuleringsverzekering hebt afgesloten én bij een geldige reden heb je recht op gedeeltelijke teruggave van de reissom.
Sunweb kan een annulering alleen in behandeling nemen wanneer deze is ingediend door de hoofdboeker. Een medereiziger is niet hoofdelijk aansprakelijk en kan daarom geen annulering doorgeven. Voor een compleet overzicht en specifieke annuleringsvoorwaarden kijk je in de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie reizen.

Annuleringskosten
Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden naast de verschuldigde reserveringskosten, de SGR-bijdrage, de kosten van niet-flexibele vluchten (i.v.t.), de kosten van de eventueel geboekte Premium omruilgarantie, de kosten van de eventueel afgesloten reis- en annuleringsverzekering en poliskosten, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- bij annulering tot en met de 57ste kalenderdag (inclusief) vóór vertrek: 40% van de reissom
- bij annulering vanaf de 56ste kalenderdag (inclusief) tot en met de 21ste kalenderdag (inclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 20ste kalenderdag (inclusief) tot en met de 7de dag (inclusief) vóór de vertrekdag: 80% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 6de kalenderdag (inclusief) tot en met de vertrekdag: 100% van de reissom

Indien een reis is samengesteld uit meerdere onderdelen, waarop verschillende annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen. Indien sprake van afwijkende annuleringsvoorwaarden word je hierop gewezen tijdens de boekingsstappen en op de factuur nadat de boeking is voldaan. Let op: dit betekent dat waar dit is aangegeven tijdens de boekingsstappen en op de factuur, de volledige kosten van een geboekte vlucht zijn verschuldigd.

Minimum deelname
Voor al onze vakanties geldt een minimum aantal deelnemers van 20 personen.
Als er te weinig deelnemers zijn voor jouw reis(onderdeel), zullen wij je daarvan op de hoogte stellen. In dat geval zullen wij de reisovereenkomst direct opzeggen. Afhankelijk van de reisduur zullen wij dat doen uiterlijk:

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

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

(Aan)betaling en betalingstermijn

<u>Aanbetaling</u>
De aanbetaling dient binnen 7 dagen na boeken op onze rekening te staan en bestaat uit:

- de reserveringskosten (100%)
- de SGR-bijdrage (100%)
- het calamiteitenfonds (100%)
- de kosten voor de eventueel afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering (100%) eventuele poliskosten (100%)
- de kosten voor de eventueel geboekte Premium omruilgarantie (100%)

- in het geval van niet-flexibele vluchten, 100% kosten voor de vlucht(en)*
- 40% van de overige reisonderdelen

** Indien wij voor een bepaalde vliegbestemming op basis van jouw boeking rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij vluchtstoelen inkopen (niet-flexibele vluchten), gelden mogelijk afwijkende voorwaarden. In dat geval dien je ook de kosten van de vlucht direct aan ons te voldoen. Wanneer afwijkende voorwaarden van toepassing zijn, word je hier tijdens het boeken op gewezen.*

Betaling van het restantbedrag
Het volledige bedrag moet uiterlijk 8 weken voor vertrek bij ons binnen zijn. Boek je een vakantie binnen 8 weken voor vertrek? Dan betaal je het hele bedrag in één keer.

Bij niet-tijdige betaling heeft Sunweb het recht de boeking te annuleren tegen kosten die in rekening gebracht worden. De voorwaarden die hieronder zijn opgenomen onder het kopje 'Annulering' zijn van toepassing.

Betaling is mogelijk Bancontact/Bancontact App via Adyen , creditcard (Visa, Mastercard), Klarna of een bankoverschrijving.

Gebruik van betaalmethoden
Sunweb streeft ernaar verschillende betaalmethoden aan te bieden op haar website waarmee je aan je betalingsverplichting aan Sunweb kunt voldoen. Je bent zelf verantwoordelijk voor de keuze van de betaalmethode en voor het hebben van een (voorafgaande) overeenkomst met de aanbieder van die methode. Aanbieders van betaalmethoden kunnen kosten in rekening brengen (buiten de overeenkomst met Sunweb om).
De aanbieder van de betaalmethode kan zelf beslissen om zijn betaal- of kredietdienst te weigeren of te beëindigen. Als de gekozen betaalmethode wordt geweigerd of stopgezet, blijft je betalingsverplichting aan Sunweb bestaan. Als jij of Sunweb de boeking annuleert volgens deze voorwaarden, moet je mogelijk het volledige (krediet)bedrag terugbetalen aan je betaalprovider, volgens je overeenkomst met hen.

Betaaloptie medereizigers
In voorkomend geval biedt Sunweb de hoofdboeker de mogelijkheid om de reissom (gedeeltelijk) te laten betalen door medereizigers. Het gebruik van deze betaaloptie gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de hoofdboeker en verandert niets aan de contractuele relatie tussen Sunweb en (uitsluitend) de hoofdboeker. Het ontslaat hem/haar niet van zijn/haar verplichtingen. Door het delen van de betaalopdracht en/of de toegang tot de account, stemt de hoofdboeker ermee in dat de medereiziger(s) namens hem/haar mogen betalen en, waar dat zonder twijfel mogelijk is, (deel)betalingen terug mogen ontvangen. Bij een wijziging of gedeeltelijke annulering, zal Sunweb een eventuele terugbetaling doen aan de hoofdboeker. De hoofdboeker staat er jegens Sunweb voor in dat hij/zij de gegevens van de medereiziger(s) mag delen voor de uitvoering van de overeenkomst zoals beschreven in onze privacy policy.

Intrest en kosten
Onverminderd andere rechten zoals beëindiging, is Sunweb gerechtigd bij een niet betaalde factuur, na een voorafgaande gratis herinnering met een wachttermijn van 14 dagen, een interest te rekenen ter hoogte van de dan geldende maximale wettelijke referentie-interestvoet vanaf het verstrijken van de 14 dagen termijn. Bovendien zal een schadevergoeding verschuldigd zijn ter hoogte van de dan geldende maximale forfaitaire schadevergoeding zoals bij wet vastgelegd in het Wetboek Economisch Recht Art. XIX.4, tweede lid.

Reisdocumenten
Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. In sommige landen dient jouw paspoort na thuiskomst nog een bepaald aantal maanden geldig te zijn. Je dient dit zelf na te gaan bij de betrokken autoriteiten. Als je niet de Belgische nationaliteit hebt, dien je altijd bij de ambassade van het land waar je heen wilt reizen na te gaan of je een visum nodig hebt. Het over de juiste reispapieren beschikken, is en blijft te allen tijde jouw eigen verantwoordelijkheid. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de Reisinfo Zonvakanties of Reisinfo Skivakanties op onze website.

(Huis)dieren
In een aantal accommodaties is het mogelijk om jouw huisdier mee te nemen. Wanneer huisdieren zijn toegestaan, staat dit aangegeven onder het kopje 'faciliteiten' bij de desbetreffende accommodatie. Het verschilt per vliegtuigmaatschappij of het is toegestaan om jouw huisdier mee te nemen op de vlucht en welke regels (incl. kosten) daar vervolgens aan verbonden zijn. Voor meer informatie verwijzen wij je graag naar de Reisinfo pagina op onze website. Jouw huisdier kan in de transfer alleen vervoerd worden tussen de koffers in een draagmand onder in het ruim van de bus. In de bus zelf zijn huisdieren door Europese regelgevingen niet toegestaan.
Voor assistentie- en hulphonden gelden afwijkende regels. Een geldig certificaat is verplicht. We helpen je graag met het regelen en aanvragen bij de accommodatie, de vlucht en de transfer. Neem hiervoor contact met ons op.

Borg
Voor een aantal accommodaties is het noodzakelijk dat je ter plaatse een borg betaalt. De borg geldt als garantie voor eventuele door jou of je medereizigers veroorzaakte schade (bijv. aan het appartement of de kamer) of overlast (zoals maatregelen tegen geluidsoverlast of geweld). Wanneer hier geen sprake van is krijg je de borg weer terug na controle van jouw appartement of de kamer bij het uitchecken. Het is ook mogelijk dat jouw rekeningnummer wordt gevraagd. De borg wordt dan op jouw rekeningnummer teruggestort. Per accommodatie verschilt het of de borg contant in euro's of per creditcard voldaan kan worden. De betaling en restitutie van de borg zijn altijd een zaak tussen jou en de accommodatieverschaffer. Sunweb is hiervoor niet aansprakelijk.

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

Visum
Wanneer je een vakantie hebt geboekt naar een land buiten de Europese Unie is het mogelijk noodzakelijk dat je in het bezit bent van een visum. Voor meer informatie over het aanvragen van een visum verwijzen wij je graag naar de Reisinfo Zonvakanties of Reisinfo Skivakanties op onze website.

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

Reisadvies
Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties kennis te nemen van het reisadvies voor een bepaalde bestemming. Voor actuele informatie kun je bijvoorbeeld op de site van Buitenlandse Zaken kijken: https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen

Reisleiding
Op de meeste bestemmingen word je bij aankomst op de luchthaven verwelkomd door de Sunweb-reisleiding of een lokale vertegenwoordiger. Heb je een huurauto geboekt? Dan laat de reisleiding of vertegenwoordiger je zien waar je deze kunt ophalen. Als het van toepassing is, ontvang je ook instructies over waar je de sleutel van je accommodatie kunt ophalen.

Contact met de reisleiding
Digitale reisleiding is bereikbaar via WhatsApp of telefoon. De contactgegevens vind je vanaf één dag voor vertrek in Mijn Sunweb en in de Sunweb app.
Heb je tijdens jouw vakantie een vraag, of wil je een auto huren of een excursie boeken? Onze reisleiding is niet standaard aanwezig op locatie, maar komt op sommige bestemmingen langs bij verschillende accommodaties. De tijden en locaties van deze bezoekmomenten vind je in de welkomstflyer die je ontvangt zodra je bent geland.

Onze reisleiding is een internationaal georiënteerd team. Zij spreken allen Engels (en hun moedertaal). We streven ernaar op iedere bestemming reisleiding service te bieden in het Nederlands. In sommige gevallen is dit helaas niet mogelijk, waardoor wij dit niet kunnen garanderen.

Excursies
Excursies worden over het algemeen aangeboden als onderdeel van een groep. De grootte van de groep is afhankelijk van het aantal deelnemers en het type excursie.

Skilessen
De ski-instructeurs van skilessen spreken alleen Engels (en hun moedertaal). Soms zijn er ook Nederlandstalige skileraren aanwezig. We kunnen niet op voorhand garanderen dat er een Nederlandstalige ski-instructeur aanwezig is voor jouw les. Skilessen worden over het algemeen aangeboden als onderdeel van een groep. De grootte van de groep is afhankelijk van het aantal deelnemers en de bestemming.

Verloren voorwerpen
Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Ben je tijdens je vakantie een voorwerp verloren of vergeten? Als je iets hebt achtergelaten in je accommodatie, neem dan rechtstreeks contact op met de accommodatie. Ben je iets kwijtgeraakt tijdens een transfer op je bestemming, neem dan contact op met de lokale Sunweb reisleiding.
Houd er rekening mee dat elektronische apparaten vaak niet per post kunnen worden verstuurd vanwege lokale regelgeving.

Klachtenregeling en geschillen
Heb je klachten over de reis of ben je ontevreden over je accommodatie, dan dien je dit onmiddellijk te melden aan de receptie van je accommodatie en aan de vertegenwoordiging van Sunweb ter plaatse. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk omdat Sunweb op het moment dat je een klacht kenbaar maakt, daaraan meestal direct wat kan doen. Achteraf, na thuiskomst is het natuurlijk niet meer mogelijk de problemen op te lossen. Klachten die op de bestemming niet zijn gemeld en waarvoor geen Customer Care form is ingevuld, worden afgewezen.

Onze digitale reisleiding staat voor je klaar om jouw klacht tijdens de vakantie op te lossen. De contactinformatie vind je terug in Mijn Sunweb en in de Sunweb app. Het is het noodzakelijk dat je ter plaatse een Customer Care formulier invult. Deze ontvang je van de reisleiding.

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

Wanneer de klacht betrekking heeft op de totstandkoming van de boeking, dan kun je deze bij Sunweb indienen via het contactformulier op de website. Voor verdere informatie over reisvoorwaarden en je rechten

als reiziger verwijzen wij je naar de voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en de klachtenpagina op onze website.

Op alle overeenkomsten die we afsluiten met onze klanten, ongeacht hun woonplaats, is uitsluitend het Belgische recht van toepassing en bij geschillen zijn enkel de bevoegde Belgische rechtbanken bevoegd. Indien om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van huidige algemene voorwaarden in de eerste plaats teruggegrepen worden naar de Belgische Wet Marktpraktijken en Consumentenbescherming.

Mochten we er samen toch niet uitkomen, dan kan je als consument terecht bij Becom. Becom zal bemiddelen tussen de consument en de verkoper indien de klacht op het eerste zicht gegrond is. Je kan hen bereiken via het klachtenformulier of schriftelijk: Markiesstraat 1, 1000 Brussel, info@becom.digital.

Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de FOD Economie 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.

BEDRIJFSINFORMATIE

Jouw reisorganisator:
Sunweb Group GmbH
Schützengasse 11
CH- 8001 Zürich
Switzerland
CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST
BE Ondernemingsnummer: 0627.969.387
SGR 3609

Jouw reisbemiddelaar:
Sunweb Group Netherlands B.V.
Bahialaan 2
3065 WC Rotterdam

Contactgegevens:
Tel : +32 (0)3 259 0910
e-mail: contactformulier
internet: www.sunweb.be

COPYRIGHT

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

Sunweb behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen.
Datum van laatste wijziging: 05-11-2026