Bijzondere voorwaarden Sunweb.be

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 en de voorwaarden van de autoverhuurmaatschappij 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.be nog 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.be dit als een definitieve reservering. Bij wijzigingen en annuleringen worden de bijzondere voorwaarden gehanteerd. Ook een boeking op aanvraag beschouwt Sunweb.be 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
Het aanbod van de reisorganisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 kantooruren na aanvaarding te geschieden onder opgave van redenen. Herroeping wegens correctie van fouten in de reissomberekening is toegestaan; herroeping wegens verhoging van de reissom dient te voldoen aan de vereisten van artikel 4.

Voorboekingen
Voorboekingen zijn aanmeldingen voor nog niet gepubliceerde reizen in het volgende seizoen. Wij behouden ons het recht voor om bij deze nog niet gepubliceerde reizen wijzigingen aan te brengen (b.v. in het vluchtschema, tijden, route, prestatie, prijs, voorwaarden). Voorboekingen worden op volgorde van binnenkomst behandeld. Voor een voorboeking wordt een aanbetaling van € 50 per persoon in rekening gebracht. Zodra ons nieuwe aanbod uit is ontvang je de definitieve factuur en kan je de boeking nog binnen 5 dagen kosteloos annuleren of wijzigen, daarna is de boeking bindend.

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.be (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.

Wijziging reissom
Sunweb.be 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[1] 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

[1] ° 15 maart voor vakanties die plaatsvinden in het daaropvolgende winterseizoen (periode 1 november – 31 maart)

zijn op reisinfo 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.

Autohuur
Sunweb werkt op alle bestemmingen samen met Sunny Cars. De algemene voorwaarden van Sunny Cars zijn op uw boeking van toepassing, welke zijn terug te lezen op de pagina reisinfo op onze website.

BOEKEN EN BETALEN

Hoofdelijk aansprakelijk
Degene die een reis boekt is hoofdelijk aansprakelijk (ook voor alle anderen die hij/zij aanmeldt). Ten aanzien van minderjarige reizigers moet worden aangetoond dat ouders of voogden toestemming hebben verleend. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) en de reisorganisatie verloopt uitsluitend via de aanmelder.

Minimum leeftijd
Accommodatiehouders kunnen (op basis van nationale wetgeving) eisen stellen aan minimum leeftijd. Deze informatie is tevens terug te lezen op onze Reisinfo-pagina op onze website. Sunweb kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele kosten die kunnen ontstaan wanneer reizigers niet aan deze minimum leeftijd voldoen.

Let op!
Minimaal 1 iemand van het reisgezelschap moet ouder zijn dan 18 jaar wil je op wintersport gaan naar Frankrijk (wettelijk verplicht).

Minderjarig en boeken bij Sunweb
Door het maken van de boeking verklaart de minderjarige reiziger toestemming te hebben gekregen van ouders en/of voogden. In bepaalde landen is het niet toegestaan om te boeken als geen van de reizigers 18 jaar of ouder is, of is een ouderverklaring nodig. Deze informatie staat vermeld bij de betreffende accommodaties op onze website. Ook voor bepaalde reisonderdelen kunnen restricties gelden m.b.t. minimum leeftijd. Deze zijn terug te lezen onder het betreffende reisonderdeel hieronder

Sommige bestemmingen hanteren een minimum leeftijd voor tenminste één van de reizigers. Van onze bestemmingen is dit voor Frankrijk van toepassing. Minimaal één van de reizigers moet ten minste 18 jaar oud zijn.

Wijzigingen

Na het opmaken van de factuur kan je tot 28 dagen voor vertrek één en ander wijzigen (voor zover de gewenste wijziging nog mogelijk is). Voor iedere wijziging worden € 27,- wijzigingskosten in rekening gebracht plus de eventuele door de wijziging ontstane extra kosten. Uitstel van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop de annuleringsvoorwaarden van toepassing zijn.

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 eerst volgende donderdag, middernacht.

Deze mogelijkheid geldt niet voor de volgende situaties:
- 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.

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.be 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, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:
a. bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30%
b. bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom.
c. bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
d. bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
e. bij annulering vanaf de 14e dag (inclusief) tot de 5e dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
f. bij annulering vanaf de 5e dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
g. bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom.

Bij een annulering wordt de prijs van de verzekering en de poliskosten steeds aangerekend bovenop de annuleringskosten, tenzij deze de volledige reissom bedragen.

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.

Betalen
Het voorschot bedraagt 30% van de reissom. Ook dienen de kosten van de annuleringsverzekering en de eventuele reserveringskosten direct te worden voldaan. Het saldobedrag dient zes weken voor vertrek aan Sunweb.be betaald te zijn. Wanneer je binnen zes weken voor vertrek boekt, dien je het totale bedrag in één keer over te maken.

Bij niet tijdige betaling zal Sunweb.be je daar schriftelijk op wijzen. Vervolgens heb je alsnog de mogelijkheid het nog verschuldigde bedrag binnen 7 werkdagen te voldoen. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd. Sunweb.be heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen.

Intresten en kosten
Elke niet betaalde factuur brengt van rechtswege, dus zonder verplichting tot ingebrekestelling, een intrest op van 12% op jaarbasis vanaf factuurdatum.

Bovendien zal er van rechtswege, dus zonder verplichting tot ingebrekestelling, een schadevergoeding verschuldigd zijn van 15% met een minimum van 37,50€.

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 op onze website.

Visum
Wanneer je een vakantie hebt geboekt naar Egypte of Turkije 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 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
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 allen 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.

Klachtenregeling en geschillen

Het is noodzakelijk dat je jouw klachten over de reis of over jouw vakantieverblijf direct meldt aan de receptie van je accommodatie en bij onze reisleiding ter plaatse. Onze reisleiding staat voor je klaar om jouw klacht op te lossen tijdens jouw vakantie. Wanneer er geen

reisleiding op bestemming is, dan kun je telefonisch contact opnemen met ons hoofdkantoor in België. Het telefoonnummer staat vermeld op je reisbescheiden.

Door deze handelswijze is het meestal mogelijk om direct jouw klacht naar wens op te lossen. Achteraf, na thuiskomst, is het natuurlijk niet meer mogelijk om problemen op te lossen.

Wanneer jouw klacht ter plaatse niet naar wens wordt opgelost is het noodzakelijk om een sorryformulier bij onze reisleiding in te vullen. Met dit formulier kun je, binnen 1 maand na thuiskomst, jouw klacht kenbaar maken. Stuur in dat geval jouw sorryformulier, voorzien van een toelichting, per post, mail of fax naar ons toe. Het opsturen van alleen een sorryformulier zonder verdere toelichting is niet voldoende om jouw klacht in behandeling te nemen. Na ontvangst van je opmerkingen, versturen wij je altijd een ontvangstbevestiging. Een inhoudelijke reactie op jouw opmerkingen geven wij binnen 1 maand.

Je kunt jouw correspondentie richten aan:

Sunweb Vakanties
t.a.v. afdeling Customer Support
Brusselstraat 59/3
2018 Antwerpen
t 0032 3 259 09 10
e customersupport@sunweb.be
i www.sunweb.be

Houd er rekening mee dat wanneer klachten op de bestemming niet zijn gemeld en waarvoor geen sorryformulier is ingevuld in België niet in behandeling worden genomen.

Wanneer je klacht betrekking heeft op Sunweb of op het tot stand komen van de boeking, dan kun je deze uiterlijk binnen 1 maand na het bekend worden van de feiten bij ons indienen.

Na ontvangst van een klacht, voor vertrek, versturen wij geen ontvangstbevestiging. Dit omdat wij binnen 4 weken, of eerder bij kort voor vertrek, jouw klacht willen behandelen.

Voor verdere informatie over reisvoorwaarden en je rechten als reiziger verwijzen wij je naar de voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

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 Safeshops. SafeShops.be zal bemiddelen tussen de consument en de verkoper indien de klacht op het eerste zicht gegrond is. Je kan hen bereiken via het klachtenformulier op https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/ of schriftelijk: Kapelsesteenweg 195/1, 2180 Ekeren. Info@SafeShops.be.

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.

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.

BEDRIJFSINFORMATIE

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

CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST
SGR 3609

Servicepunt in België:
Sunweb
Brusselstraat 59/3
2018 Antwerpen
Tel : +32 (0)3 259 0910
e-mail: info@sunweb.be

internet: www.sunweb.be
Ondernemingsnummer: 0861423049