

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 reisvoorwaarden. Daarnaast gaat Sunweb ervan uit dat u de reisinformatie op de website heeft gelezen.

BEDRIJFSINFORMATIE

Uw reisorganisator:
Sunweb Group GmbH
Schützengasse 4
CH- 8001 Zürich
Zwitserland

CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST

ANVR 05098
SGR 3609

Tel : +41-(0)43-5083535
e-mail: sgi@sunwebgroup.com

Uw 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

Sunweb

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 op de site afgebeelde plattegronden zijn tot stand gekomen in samenwerking met Toeristiek. De op de site 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. Eventuele fouten in een brochure, 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, verveelvoudigd 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 (tenzij anders aangegeven) en alleen geldig bij de minimale bezetting. Kinderkorting en korting voor een extra bed op de kamer worden nooit 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 juni 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.

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 dus in dat de prijzen tijdens het seizoen kunnen fluctueren.

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-consumentenvoorwaarden

De ANVR-consumentenvoorwaarden zijn van toepassing op uw boeking. Vanaf 1 april 2016 gelden er nieuwe voorwaarden. Er zijn een aantal wezenlijke wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van de oude voorwaarden en we raden u dan ook aan om de ANVR-consumentenvoorwaarden aandachtig door te lezen.

Thuiswinkel.org voorwaarden

De Algemene Voorwaarden Thuiswinkel zijn van toepassing op uw boeking. We raden u aan deze aandachtig door te lezen.

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). Ten aanzien van minderjarige reizigers moet worden aangetoond dat ouders of voogden toestemming hebben verleend.

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.

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

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:

- Vertrek binnen 10 weken.
- Boekingen op aanvraag. Boekingen 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: 15% 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 mijnsunweb.nl, het online annuleringsformulier, per mail of telefonisch op 0900-0290 (70cpg). 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. Je kunt dan een deelannulering doorvoeren via het annuleringsformulier op Mijn Sunweb of in de reisinfo op de website. Jouw 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 je 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 jouw totale reissom hoger, dan verwerken wij een korting in jouw 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. Dit bedrag dient direct na boeking te worden betaald. 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 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 toch 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.

Verzekeringen

Indien u via Sunweb uw verzekering 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.

Volgens de ANVR-consumentenvoorwaarden bent u verplicht een verzekering af te sluiten. Wanneer u besluit om geen verzekering af te sluiten, kan Sunweb niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade die verhaald kan worden bij de reis- en/of annuleringsverzekering.

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.

EIGEN VERVOER

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 en bij een 15-daagse reis bent u 14 nachten op uw bestemming.

Routebeschrijving

Sunweb stelt geen routebeschrijvingen ter beschikking. Voor een routebeschrijving naar uw accommodatie verwijzen we u naar maps.google.nl. Sunweb heeft geen invloed op de totstandkoming van deze beschrijvingen.

Onderweg

Laat u zich ruim voldoende informeren over het rijden naar uw bestemming en ga goed voorbereid op vakantie. Houd u er rekening mee dat er op de Franse en Italiaanse wegen tol wordt geheven. Rijdt u naar Oostenrijk dan dient u, wanneer u van de snelweg gebruik maakt, te beschikken over een Autobahnvignet. Dit vignet kunt u aanschaffen bij de ANWB en bij de benzinstations voor de grens van Duitsland met Oostenrijk. Ook voor reizen via Zwitserland heeft u een speciaal vignet nodig, dat u bij de ANWB en bij de grens van Duitsland met Zwitserland kunt kopen. Het is voor automobilisten, bij een ongeluk buiten de bebouwde kom in Oostenrijk en Italië, verplicht om een reflecterend vest te dragen. Dit vest is te koop bij de ANWB en kost ca. € 4,95. Het is lichtgewicht en reflecterend.

Parkeren

Het is niet mogelijk via Sunweb een parkeerplaats te reserveren. Indien het mogelijk is bij de accommodatie een parkeerplaats te reserveren, staat dit bij de informatie over de accommodatie vermeld. Indien het niet mogelijk is bij de accommodatie te parkeren, kunt u de auto op een openbare parkeerplaats of in een parkeergarage kwijt. Informatie over de openbare parkeergelegenheden ter plaatse vindt u meestal op de website van de bestemming zelf.

DE ACCOMMODATIE

Aankomst- en vertrekdag

Bij aankomst in uw hotel of appartement, dient u zich te melden bij de receptie. Hier ontvangt u de sleutel en verneemt u hoe laat uw kamer of appartement beschikbaar is (vaak pas na 18.00 uur). Op de dag van vertrek dient u de kamer of het appartement voor 10.00 uur 's ochtends weer te verlaten.

Toeristenbelasting

Toeristenbelasting is inbegrepen, tenzij anders is aangegeven.

Borg

Voor een aantal appartementen wordt ter plaatse een borg verlangd. Een borg dient u altijd ter plaatse te betalen. Deze krijgt u, indien uw appartement in orde is bevonden, bij vertrek weer retour. Bij hotels betaalt u soms een klein bedrag aan borg voor de sleutel. De afhandeling van de borg is te allen tijde een zaak tussen uzelf en de accommodatieverschaffer. 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

Bij de meeste accommodaties staan tevens foto's van het interieur van de hotelkamer of het appartement afgedrukt. Deze foto's dienen slechts ter indicatie. 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. Indien u met 3 personen op een 2-persoonskamer verblijft, moet u er rekening mee houden dat de ruimte op de kamer beperkt is. Alle appartementen beschikken over een kitchenette. Deze kitchenette is naar plaatselijke maatstaven ingericht met een koelkast, twee kookplaten en een beperkte keukenuitrusting. U kunt hierin dan ook vaak geen uitgebreide maaltijden bereiden. Een koffiezetapparaat is niet altijd aanwezig. In de badkamer kan een douchegordijn ontbreken en is het niet altijd mogelijk om de douchekop op te hangen. Houdt u er rekening mee dat, indien u een kamer of appartement boekt met zeezicht, dit ook zijzeezicht kan zijn.

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

Zeezicht

Een kamer met zeezicht houdt in dat u vanuit uw kamer min of meer uitkijkt of kan uitkijken over de zee. In sommige gevallen heeft u een volledig en mooi zicht over de zee. U dient er rekening mee te houden dat het uitzicht in bepaalde gevallen beperkter kan zijn. In andere gevallen is de afstand tot de zee vrij groot.

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 kleine kitchenette. De studio's hebben meestal een balkon.

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. In elk appartement is een badkamer met douche of bad en toilet aanwezig. Elk appartement heeft een kleine kitchenette. De appartementen hebben meestal een balkon.

Economy 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 Economy 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 een voorbeeld.

Logies (LG): alleen overnachting.

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

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

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

All inclusive (AI): overnachting, alle maaltijden, lokale alcoholische dranken en frisdranken en vaak ook snacks. De verzorging begint op het moment dat u incheckt en eindigt op de dag van vertrek bij het uitchecken.

Meestal zijn de maaltijden in buffetvorm en 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. N.B. (verse) vruchtensappen behoren meestal niet tot het all inclusive programma.

Indien u een speciaal dieet gebruikt zal Sunweb dit doorgeven aan de betreffende accommodatie, maar met name de eenvoudige hotels kunnen hier niet altijd rekening mee houden. Een vegetarisch dieet houdt vaak in dat u ter plaatse gewoon geen vlees eet. Vleesvervangers zoals wij deze kennen zijn vaak

niet beschikbaar. Sunweb kan voor het verzoek tot een bepaald dieet geen garantie geven of verantwoordelijkheid nemen.

Wanneer vluchten op ongunstige tijden aankomen, is het mogelijk dat er maaltijden vervallen. U krijgt hier geen vergoeding voor. Soms kan het voorkomen in het voor- en naseizoen of bij een relatief lage bezetting van de accommodatie, dat maaltijden in menuvorm worden aangeboden in plaats van als buffet. Wij vragen uw begrip hiervoor.

Faciliteiten

Bij de beschrijvingen van de verschillende accommodaties vindt u een opsomming van de faciliteiten. Houd u er rekening mee dat voor het gebruik van bepaalde faciliteiten zoals bijvoorbeeld sauna's, solarium, tennisbanen, ligbedden en airconditioning 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 zoals een discotheek 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 eerste 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, strand 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 is Sunweb hierbij afhankelijk van de uiteindelijke dienstverlener, zoals de vervoerder en de accommodatieverschaffer en worden voorkeuren dan ook helaas niet altijd uitgevoerd. Voor meer informatie over voorkeuren en essenties kijkt u in 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 voorkeur 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.

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 mindervalide 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.

Huisdieren

Vaak is het niet mogelijk uw huisdier mee te nemen. Wilt u in een van onze accommodaties een hond meenemen dan is dit altijd op aanvraag en dient u dit vooraf (telefonisch) aan Sunweb door te geven. Het is niet mogelijk een huisdier in de transferbus mee te nemen. U dient in het bezit te zijn van een dierenpaspoort wanneer u uw hond of kat meeneemt naar het buitenland. Het vervoer van uw huisdier is op eigen risico.

Linnengoed

Verblijft u in een hotel dan zijn bedlinnen en handdoeken inclusief. Het bedlinnen gebruikt u over 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. € 10,- 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 "bijzonderheden" 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. Houd er rekening mee dat dit een andere invulling kan hebben dan u thuis misschien gewend bent.

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 vijfsterren 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. Water en elektriciteit zijn in de Zuid-Europese landen nog niet overal op het niveau zoals wij dat zijn gewend. Het voltage ligt soms lager en het is mogelijk dat de stroom korte tijd uitvalt. De warmwaterproductie gebeurt vaak met behulp van zogenaamde zonnecollectoren. U kunt op uw bestemming te maken krijgen met ongedierte zoals kakkerlakken of mieren. Over het algemeen is dit niet te wijten aan onvoldoende hygiëne, maar vloeit voort uit de klimatologische omstandigheden. Verpak uw etenswaren goed en bewaar alles bij voorkeur in een koelkast. U kunt ter plaatse zelf een verdelgingsmiddel kopen, maar geef het ook altijd door aan de hostess en/of de accommodatieverschaffer zodat zij u kunnen helpen om van het ongewenste bezoek af te komen. Soms kan het voorkomen in het voor -en naseizoen of bij een relatief lage bezetting van de accommodatie, dat maaltijden in menuvorm worden aangeboden in plaats van als buffet. Wij vragen uw begrip hiervoor.

ARRANGEMENTEN

Excursies

U kunt bij de hostess diverse excursies reserveren. Voorbeelden hiervan staan vermeld op de inleidende pagina's van de diverse bestemmingen. De genoemde prijzen dienen ter indicatie en het is mogelijk dat excursies wegens te weinig belangstelling niet georganiseerd worden. In de praktijk kunnen de activiteiten soms afwijken van de beschrijving op de website. Dit kan komen door een veranderde plaatselijke situatie. Deelname aan excursies en activiteiten is op vrijwillige basis en altijd op risico van de deelnemers. De rol van Sunweb is bij het organiseren van excursies slechts van bemiddelende aard. Sunweb kan hierdoor nooit aansprakelijk worden gesteld voor schade danwel letsel ontstaan tijdens of door deelname aan activiteiten en excursies.

VERLOREN VOORWERPEN

Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Indien u iets belangrijks bent vergeten in uw accommodatie, dan kunt u dat kenbaar maken aan het verkoopkantoor van Sunweb in Nederland. U kunt dit tot uiterlijk één week na thuiskomst melden. Alle meldingen die na één week binnenkomen, worden niet meer in behandeling genomen.

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 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 klachtenformulier is ingevuld, worden in Nederland niet in behandeling genomen. Wordt uw klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost, dan kunt u uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis uw klacht schriftelijk (met een motivatie) indienen. Het opsturen van alleen een klachtenformulier zonder verdere toelichting is niet voldoende. Wanneer de klacht betrekking heeft op de totstandkoming van de boeking,

dan kunt u deze uiterlijk binnen één maand na kennisname van de feiten (waarop de klacht betrekking heeft) bij Sunweb indienen. Voor verdere informatie kijkt u in de ANVR reisvoorwaarden.

BETROUWBAAR

Stichting Garantiefonds Reisgelden

Sunweb is aangesloten bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (lidnummer 3609). Al onze reizen vallen daarom onder de garantie van de SGR. De SGR garantie houdt in dat de consument ervan verzekerd is zijn vooruitbetaalde reissom terug te krijgen als de wederpartij door financieel onvermogen de overeengekomen tegenprestatie niet kan nakomen. Voor zover de overeenkomst het vervoer omvat en de plaats van bestemming reeds is bereikt, wordt zorg gedragen voor de terugreis. Voor meer informatie kijkt u op www.sgr.nl.

ANVR

Onze organisatie is aangesloten bij het Algemeen Nederlands Verbond van Reisonderningen en de branche-organisatie voor Reisorganisatoren. Ons lidmaatschapsnummer is 3607. Deze vereniging hanteert strenge normen voor het lidmaatschap en controleert de kwaliteit van de reizen en de informatie daarover. Onze reizen worden aangeboden onder het beding dat de ANVR-reisvoorwaarden van toepassing zijn tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat dit niet het geval is. Sunweb verwacht dat u kennis heeft genomen van deze voorwaarden. Zowel u als Sunweb vinden daarin de wederzijdse rechten en plichten. Voor meer informatie kijkt u op www.anvr.nl.

Calamiteitenfonds

Ons bedrijf is aangesloten bij de Stichting Calamiteitenfonds Reizen. Al onze reizen vallen daarom 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 Sunweb de reis als gevolg van een calamiteit niet of niet volledig kan uitvoeren.
- de noodzakelijke meerkosten vergoed krijgt indien Sunweb als gevolg van een calamiteit de reis moet aanpassen of u vervroegd moet repatriëren.

Uitgebreide informatie over het Calamiteitenfonds vindt u in de brochure met de ANVR-reisvoorwaarden. De verplichte bijdrage aan het calamiteitenfonds bedraagt € 2,50 per boeking (max. 9 personen). Voor meer informatie kijkt u op www.calamiteitenfonds.nl.

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 reisonderningen. 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