

Indien je een boeking bij Sunweb Group maakt, betekent dit dat je akkoord gaat met de voorwaarden van Sunweb Group. Het is daarom belangrijk dat je deze voorwaarden goed hebt gelezen alvorens de boeking te maken. Sunweb Group gaat ervan uit dat je naast de eigen voorwaarden ook op de hoogte bent van de ANVR-consumentenvoorwaarden, de voorwaarden van de vervoersmaatschappij, de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij, de voorwaarden van de autoverhuurmaatschappij en de voorwaarden van de skiliftmaatschappij indien deze van toepassing zijn op jouw boeking. Daarnaast gaat Sunweb Group ervan uit dat je de reisinformatie op de website hebt gelezen.

BEDRIJFSINFORMATIE

Sunweb Group

Jouw reisorganisator:
Sunweb Group International GmbH
Schützengasse 4
CH- 8001 Zürich
Switzerland

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

Jouw reisbemiddelaar in Nederland:
Postbus 1439
3000 BK Rotterdam
Tel : 0900 - 8822 (lokaal tarief)
Fax: 010-2802169
e-mail: info@husk.nl
internet: www.husk.nl

Werkdagen

Maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen. Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 20.00 uur en zaterdag van 10.00 - 17.00 uur, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

Kwalificatiesysteem

Sunweb Group hanteert een eigen kwalificatiesysteem. Door middel van het aantal sterren wordt aangegeven wat je 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 Group gasten hiervoor hebben uitgesproken. Het kan dan ook voorkomen dat Sunweb Group een accommodatie anders kwalificeert dan ter plaatse officieel is aangegeven.

Publicatie

De op de website afgebeelde plattegronden zijn tot stand gekomen in samenwerking met Toeristiek. De op de website van Sunweb Group 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 Group nooit aansprakelijk worden gesteld. Sunweb Group behoudt het recht om zonder toestemming van de klant prijzen en arrangementen te wijzigen indien de situatie daarom vraagt. Eventuele fouten in een brochure, route, advertentie of enige andere publicatie zullen op de website van Sunweb Group hersteld worden, zodat je 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 Group jouw gegevens nodig. Jouw gegevens worden met zorg door Sunweb Group behandeld. Jouw gegevens worden niet aan derden verstrekt.

Copyright

Copyright 2017 Sunweb Group. Niets van de website of brochure van Sunweb Group 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 Group.

PRIJZEN

De vermelde prijzen op de website van Sunweb Group 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 Group werkt met fluctuerende prijzen, welke gebaseerd zijn op basis van vraag en aanbod. Hierdoor kan het soms voorkomen dat de reis welke je 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 vind je op www.husk.nl. Hier vind je ook de 1- persoonskamer prijzen.

Toeristenbelasting, kluisjes, eindschoonmaak, linnengoed 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 Group het recht deze kosten door te berekenen. Voor meer informatie verwijzen wij je naar de ANVR voorwaarden.

Calamiteitenfonds

Sunweb Group 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 € 27,50 per boeking voor een busreis en voor een reis met eigen vervoer € 35,- per boeking.

BOEKEN EN BETALEN

Boeken en betalen

Op het moment dat je alle gegevens hebt doorgegeven en akkoord bent gegaan met de voorwaarden, beschouwt Sunweb Group dit als een definitieve boeking. Bij wijzigingen en annuleringen worden deze voorwaarden en de ANVR-consumentenvoorwaarden gehanteerd. Ook een boeking op aanvraag beschouwt Sunweb Group als een definitieve boeking.

ANVR-consumentenvoorwaarden

De ANVR-consumentenvoorwaarden zijn van toepassing op jouw boeking. Vanaf 2018 gelden er nieuwe voorwaarden. Er is een aantal wezenlijke wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van de oude voorwaarden en we raden je dan ook aan om de ANVR-consumentenvoorwaarden aandachtig door te lezen.

Thuiswinkel.org voorwaarden De Algemene Voorwaarden Thuiswinkel zijn van toepassing op jouw boeking. We raden je aan deze aandachtig door te lezen.

Vaccinaties

Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties te informeren of vaccinaties voor je vakantiebestemming noodzakelijk zijn. Voor actuele informatie betreffende vaccinaties en andere gegevens over gezondheid en reizen kijk je bijvoorbeeld op de site van Meditel:

www.meditelopreis.nl

Informatieplicht

Je dient Sunweb Group te informeren over je lichamelijke en/of geestelijke toestand (waaronder het gebruik van alcohol, drugs of medicijnen) als dit kan leiden tot ongemak, gevaar of risico's voor jezelf 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 Group

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?

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

De aanvraag is akkoord: jouw aanvraag wordt direct omgezet in een definitieve boeking. Je ontvangt dan binnen één werkdag de factuur. Houdt er rekening mee dat, als je jouw 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 je op. Dan kunnen we in onderling overleg een ander hotel/appartement zoeken dat aan jouw wensen voldoet.

Wijzigingen

Na het opmaken van de factuur kun je tot 8 weken voor vertrek het 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. Heb je een wijziging, neem dan contact op met ons Contact Center om de mogelijkheden door te spreken. Wij maken voor je een kostenberekening op basis waarvan je kunt beslissen of de reis wilt wijzigen.

Bijboeken extra persoon

Het is mogelijk om binnen jouw 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. Houd er rekening mee dat deze reissom zowel hoger als lager kan zijn dan de reissom van de reeds geboekte personen.

Annuleren

Bij annuleringen hanteert Sunweb Group de volgende 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 je een annuleringsverzekering hebt afgesloten én bij een geldige reden, heb je recht op (gedeeltelijke) teruggave van de reissom. Sunweb Group kan een annulering alleen in behandeling nemen wanneer deze is ingediend door de hoofdboeker via Mijn Totally, het online annuleringsformulier, per mail of telefonisch. Een medereiziger is niet hoofdelijk aansprakelijk en kan daarom geen annulering doorgeven.

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden naast de 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 je hierop gewezen tijdens de boekingsstappen en op de factuur nadat de boeking is voldaan.

Deelannulering

Het komt voor dat niet de gehele boeking geannuleerd wordt, maar 1 of meerdere personen. Dit heet een deelannulering. De overige personen gaan dan wel op vakantie. Je kunt dan een deelannulering doorvoeren via het annuleringsformulier op Mijn Totally of via het

annuleringsformulier op de website. De deelannulering wordt binnen 5 dagen in behandeling genomen. Alleen de hoofdboeker kan de deelannulering 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 overblijft. Dit worden meerkosten genoemd. Door meerkosten kan het voorkomen dat de totale reissom hoger wordt. Volgens de ANVR-Voorwaarden mag dit niet. Wordt de 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 terug overgemaakt. De hoofdboeker kan het geld dan overmaken naar de geannuleerde personen. Sunweb Group 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 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 Group binnen te zijn. Wanneer je binnen zes weken voor vertrek boekt, dien je het totale bedrag in één keer over te maken.

Reispapieren

Als Sunweb Group de gehele betaling heeft ontvangen, worden ongeveer een week voor vertrek per e-mail de reispapieren toegestuurd. Hierin vindt je alle gegevens betreffende de reis. Je dient de gegevens op de tickets en vouchers op juistheid te controleren. Indien iets niet overeenkomt met hetgeen je geboekt hebt, dan dien je zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Sunweb Group. Reisdocumenten Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. In sommige landen dient je paspoort na thuiskomst nog een bepaald aantal maanden geldig te zijn. Je dient dit zelf uit te zoeken. Als je niet de Nederlandse 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 te allen tijde jouw eigen verantwoordelijkheid.

Verzekeringen

Indien je via Sunweb Group jouw verzekering geregeld hebt, ben je verzekerd bij de Europeesche Verzekeringen. Voor de exacte voorwaarden van zowel de annulerings- als de reisverzekering verwijst Sunweb Group je naar www.europeesche.nl.

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

Geen afkoelingsperiode

Wij willen je erop wijzen dat boekingen die je 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 je 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 Group 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. Houd er rekening mee dat voorzieningen, zoals thee, bij extreme vorst, vanwege bevroering van de waterleidingen in de bus, niet te verkrijgen zijn. Sunweb Group 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 je snel en veilig naar jouw bestemming wordt gebracht. Voor meer informatie over de Stichting Keurmerk Touringcarbedrijf, zie www.sktb.nl.

Reisduur

Sunweb Group biedt busreizen aan van verschillende reisduren. Je kunt kiezen uit weekreizen, miniski's en midweekski's. Rondom de Kerst en jaarwisseling en bij speciale acties zijn de reisduren soms afwijkend.

Bij de weekreizen vertrekt de bus op vrijdag, en de aankomst is zaterdag. Een week later vertrek je op zaterdagavond en kom je op zondag aan in Nederland. Dit is dus een 10-daagse reis waarbij je 8 dagen (7 nachten) op de bestemming bent.

Voor de Weekendski en Miniski is de reisduur 5 dagen, waarbij je 3 dagen (2 nachten) op de bestemming verblijft. De Weekendski en Miniski wordt aangeboden met verschillende vertrekdagen:

- * vertrek woensdag, terugkomst zondag
- * vertrek donderdag, terugkomst maandag
- * vertrek vrijdag, terugkomst dinsdag

Boek je een Midweek dan is de reisduur 6 of 8 dagen. Bij de 6-daagse reis ben je 4 dagen (3 nachten) op de bestemming, terwijl je bij de 8-daagse reis 6 dagen (5 nachten) ter plaatse bent.

Midweekreizen worden aangeboden met:

- * vertrek zaterdag, terugkomst zaterdag
- * vertrek zondag, terugkomst vrijdag

Het vertrek uit Nederland is in de middag/avond. Aankomst op de bestemming is onder normale omstandigheden de volgende ochtend. Het vertrek voor de terugreis is in de avond, waarna je na een nachtrit in de loop van de ochtend weer in Nederland arriveert.

Meer informatie over vertrek- en aankomsttijden vindt je bij de betreffende bestemming onder vervoersinfo. De definitieve gegevens staan op je ticket. Tevens ontvang je een dag voor vertrek per sms de juiste opstapplaats, vertrektijd en het busnummer.

Bagage

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

- 1 koffer of reistas van normaal formaat (max. 80x70x30 cm en max. 20 kg)
- 1 paar ski's (met stokken) of één snowboard*
- 1 paar ski- of snowboardschoenen
- handbagage (normaal formaat, 2 kg)

* Bij een snowboard is het verplicht om de bindingen van het board af te halen. In een snowboardhoes mag niet méér zitten dan 1 snowboard (dus ook géén overige bagage zoals snowboardschoenen, kleding e.d.). Om ervoor te zorgen dat alle bagage mee kan, is het ten strengste verboden om levensmiddelenpakketten mee te nemen dan wel in jouw bagage te stoppen.

Indien je te veel bagage hebt, is de chauffeur verplicht deze te weigeren. Zorg er altijd voor dat er labels aan jouw bagage bevestigd zijn. Je blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor jouw bagage.

Bagagelabels

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

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 je ongeveer een week voor vertrek ontvangt.

Opstapplaatsen

Nederland staat vrijwel iedere dag vol met files. Daarom hanteert Sunweb Group een zeer beperkt opstapschema zodat je Nederland snel uit bent. Veel bussen rijden zonder overstap naar de bestemming. Een enkele keer komen bussen samen in het zuiden van Nederland waarvandaan je na een vlotte overstap snel naar de eindbestemming wordt gebracht.

Voor iedere bestemming staan onder het tabblad vervoersinfo de aangeboden op- en uitstapplaatsen. In onderstaand schema staan de opstapplaatsen die doorgaans mogelijk zijn:

Opstapplaatsen
Amsterdam, Stadionplein
Utrecht, P+R Muziektheater Leidsche Rijn
Eindhoven, P+R Meerhoven
Nederweert, AC-Restaurant (aan de A2)
Heerlen, Shell tankstation Tienbaan (aan de A67)*
Maastricht, parking MVV-stadion*

* Heerlen is op-/uitstapplaats voor Oostenrijk. Maastricht is op-/uitstapplaats voor Frankrijk.

Opstapplaatsen Nederweert en Heerlen liggen aan de snelweg. Deze zijn onbereikbaar met openbaar vervoer!

De opstapplaats voor de heenreis hoeft niet hetzelfde te zijn als de uitstapplaats op de terugreis. Je hebt bijvoorbeeld de mogelijkheid om op de heenreis in Maastricht op te stappen en op de terugreis in Utrecht uit te stappen.

Mogelijke opstapplaatsen vindt je bij de betreffende bestemming onder het kopje 'Vervoer'. Per bestemming en per datum kunnen de aangeboden opstapplaatsen variëren. Tijdens het boeken worden de mogelijke opstapplaatsen voor de gekozen datum getoond.

Let op! Opstaplocaties kunnen gewijzigd zijn ten opzichte van voorgaande jaren. De exacte opstaplocatie staat vermeld op je ticket en ontvang je ca. 1 dag voor vertrek per SMS.

Bij te weinig mensen voor een op- of uitstapplaats behoudt Sunweb Group zich het recht om deze plaats niet aan te doen. Mocht het gebeuren dat een reeds gereserveerde op-/ uitstapplaats vervalst, dan vergoedt Sunweb Group achteraf je treinkaartje 2e klasse naar de dichtstbijzijnde op-/ uitstapplaats.

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

Het is niet mogelijk om ergens langs de route in te stappen.

Uitstapplaatsen

Sunweb Group streeft ernaar om alle gasten direct voor hun accommodatie af te zetten, zodat je nauwelijks hoeft te lopen met jouw bagage. Alleen in de situaties dat sneeuwval of plaatselijke omstandigheden en/of bepalingen dit onmogelijk maken, word je op een uitstapplaats zo dicht mogelijk bij je accommodatie afgezet. Je dient de verdere afstand dan te voet of per taxi (eigen kosten) af te leggen. Wanneer bij publiceren van de brochure 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 je naar een centrale plaats in het dal vanwaar een door ons geselecteerd plaatselijk transferbedrijf het verdere vervoer van en naar je accommodatie zal verzorgen. 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 je accommodatie voor je 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 je 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. De prijzen zijn gebaseerd op 2e klas openbaar vervoer.

Busnummer per SMS

Het busnummer staat niet vermeld op het ticket dat je 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 je verstuurd (kosteloos). Dit is uiteraard alleen mogelijk als wij in het bezit zijn van jouw juiste mobiele telefoonnummer. Indien je 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 Group 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 Group.

Vertragingen

Vertragingen die ontstaan door overmacht kunnen Sunweb Group niet worden toegerekend.

Minimum deelname

Bij alle busreizen geldt een minimum aantal deelnemers van 25 bij uiterlijk twee weken voor de vertrekdatum. Wanneer het minimum aantal deelnemers niet gehaald wordt, behoudt Sunweb Group zich het recht voor om de reis te annuleren of de busreis te combineren met gasten van andere reisorganisaties.

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

Onze prijzen zijn samengesteld op basis van het prijsniveau van medio juni 2012. Met enige fluctuatie is rekening gehouden, echter niet met enorme prijsverhogingen, om je zo toch scherpe prijzen te kunnen bieden. De ANVR-Consumentenvoorwaarden geven ons de mogelijkheid om extreme prijsstijgingen door te belasten aan de consument. Uiterlijk zes weken voor 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 juni 2012 zullen wij een brandstoftoeslag aan je 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. Je kan hiervoor bijvoorbeeld terecht op <http://maps.google.nl>. Sunweb Group heeft geen invloed op de totstandkoming van deze beschrijvingen.

Onderweg

Sneeuwkettingen zijn verplicht in de Alpenlanden. Wanneer je via Duitsland naar de wintersportbestemming rijdt, ben je verplicht om winterbanden te hebben. Laat je ruim voldoende informeren over het rijden naar de wintersport en ga goed voorbereid op vakantie. Houd er rekening mee dat je in veel Franse skistations voor het parkeren van de auto moet betalen. 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 te koop bij de ANWB en kost circa € 5,-. Het is lichtgewicht en reflecterend en ook het niet in de auto hebben van een veiligheidshesje kan al een bekeuring opleveren.

Late aankomst

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

DE ACCOMMODATIE

Aankomst- en vertrek dag

Op de aankomst dag kun je je appartement of chalet meestal pas rond 18.00 uur betrekken, op de vertrek dag dien je je 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 vertrek dag om 09.00 uur te worden verlaten.

Toeristenbelasting

Bij de meeste accommodaties dien je ter plaatse bij aankomst nog een klein bedrag aan toeristenbelasting te betalen. De hoogte van dit bedrag vindt je bij de beschrijving van de accommodatie en is gebaseerd op informatie die wij in april 2016 hebben ontvangen. Sunweb Group wordt niet altijd geïnformeerd over de 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 borg gevraagd. Deze krijg je, indien jouw appartement in orde is bevonden, bij vertrek weer retour. Indien het borgbedrag en de betaalwijze bekend zijn, wordt dit bij de bijzonderheden van de desbetreffende accommodatie vermeld. Als er geen borgbedrag wordt genoemd, kun je uitgaan van € 50,00 per persoon. Voor hotel- en pensionkamers wordt in het algemeen geen borg gevraagd. Soms betaal je een klein bedrag aan borg voor de sleutel. De afhandeling van de borg is te allen tijde een zaak tussen jezelf en de accommodatieverschaffer. De hoogte van het borgbedrag kan tussentijds wijzigen. Sunweb Group heeft hier geen enkele invloed op.

Bagagerie

Vaak is er op de bestemming de mogelijkheid om, tegen een vergoeding, jouw 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 Group heeft geen enkele invloed op de prijs en de kwaliteit van deze bagagerie en eventuele klachten of problemen hiermee kunnen derhalve niet door Sunweb Group in behandeling worden genomen.

Interieur van de accommodatie

Aangezien appartementen en studio's er over het algemeen ongeveer hetzelfde uitzien, geven wij in deze algemene informatie een beschrijving hiervan. Uitgebreidere informatie vindt je 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 slaapruijnte op een half afgescheiden verdieping. Een cabine is een aparte slaapruijnte 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 over 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. Je 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 je thuis gewend bent, met bijvoorbeeld dunnere matrassen en slappere spiralen.

Houd ook rekening met bijvoorbeeld warm water: vaak is er maar één (kleine) boiler voor alle personen. De inrichting is niet zoals je 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 vind je meestal niet in de keukenuitrusting. Boek je 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 van onze gasten is een hotel de meest aangename accommodatie om de vakantie in door te brengen. Wij bieden je 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 kun je 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 over 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 er rekening mee dat de woonkamers niet altijd voorzien zijn van een eeten 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.

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 over het algemeen vrij krap voor het maximale aantal personen. Houd rekening met bijvoorbeeld warm water: vaak is er maar één (kleine) boiler voor alle personen.

Verzorging

Uitgebreidere informatie vindt je 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 het moment dat je incheckt en eindigt op de dag van vertrek bij het uitchecken.

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.

NB: (verse) vruchtensappen, cappuccino en andere luxe koffie behoren meestal niet tot het all inclusive programma, hetzelfde geldt voor de minibar in jouw kamer. Frisdranken komen vaak uit een postmix machine. Het aanbod van de formules verschilt per accommodatie. Voor meer informatie kun je 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 je 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 de maaltijden à-la-carte in plaats van in buffetvorm geserveerd worden. Zeker bij kleinere hotels en pensions bestaat de mogelijkheid dat je tijdens de maaltijden met andere gasten dezelfde tafel moet delen. Indien je een speciaal dieet gebruikt, zullen wij dit doorgeven aan de betreffende accommodatie. Je dient er echter wel rekening mee te houden dat met name de eenvoudiger 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 Group kan voor het verzoek tot een bepaald dieet geen garantie geven of

verantwoordelijkheid dragen. Het is mogelijk dat je 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 vind je een opsomming van de faciliteiten. Houd 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 kun je bijna altijd een kluisje huren voor jouw kostbaarheden en belangrijke papieren. Soms heb je zelfs de beschikking over een eigen kluisje in je kamer/appartement. Meestal wordt er een vergoeding gevraagd voor het gebruik van een kluisje. Wij raden je 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 je accommodatie of diefstal van je persoonlijke eigendommen liggen buiten de invloedssfeer van Sunweb Group.

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 Group 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 je bij jouw 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 je naar de ANVR-consumentenvoorwaarden.

Mindervaliden

Bij de accommodaties op de website zijn over 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 Group nimmer worden verweten. Een aangepaste kamer of een voorkeur voor de ligging van de kamer is altijd een preferentie. Vanzelfsprekend zal Sunweb Group 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 je met eigen vervoer reist, is het bij sommige accommodaties mogelijk om jouw (huis)dier mee te nemen. Bij de bijzonderheden van de accommodatie kun je terugvinden of dit toegestaan is en wat de kosten zijn. Je dient aan Sunweb Group door te geven dat je jouw (huis)dier mee wilt nemen. Sunweb Group zal bij de accommodatie navraag doen of het meenemen van jouw (huis)dier mogelijk is. Voor het aanvragen van het vervoer van jouw (huis)dier bij de luchtvaartmaatschappij brengt Sunweb Group je extra administratiekosten in rekening per aanvraag. Je dient in het bezit te zijn van een dierenpaspoort wanneer je jouw (huis)dier meeneemt naar het buitenland. Meer informatie hierover vindt je op onze website.

Linnengoed

Verblijf je in een hotel dan zijn bedlinnen en handdoeken inclusief. Het bedlinnen gebruik je 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. Je vindt dit duidelijk in de beschrijving terug. Wanneer lakens niet inclusief zijn, kun je deze vaak ter plaatse huren (ca. € 10,- p.p.) of zelf meenemen. Indien bij appartementen is aangegeven dat het linnengoed inclusief is, ontvang je 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 je onder het kopje "bijzonderheden" bij de accommodatie.

Schoonmaak

Onder het kopje "bijzonderheden" tref je een overzicht van het aantal malen per week dat je 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 je thuis misschien gewend bent. In appartementen ben je vaak zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak. Aan het einde van je verblijf dien je je appartement of studio weer brandschoon op te leveren. Wanneer je dit nalaat, kan een bedrag variërend van € 30,- tot je volledige borg worden ingehouden. Bij sommige accommodaties wordt een bedrag gevraagd voor de eindschoonmaak. De kosten voor eindschoonmaak zijn meestal verplicht.

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 jouw vakantieverwachtingen rekening mee te houden. Wanneer je kiest voor een eenvoudige accommodatie, kun je 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 het 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 je 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 je zelf (bewust of onbewust) voor overlast zorgt. Onze reisleiding of het

hotelmanagement kan je verzoeken jouw gedrag aan te passen. Als de klachten blijven bestaan heeft de reisleiding of het hotelmanagement het recht je uit de accommodatie te (laten) zetten. Alle hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor je eigen rekening.

ARRANGEMENTEN

Skipas

De meeste van onze arrangementen zijn inclusief een skipas voor zes of acht dagen. 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 Group is nimmer aansprakelijk voor verloren skidagen door sluitingen van skiliften en skipistes en mogelijke andere onvoorziene zaken. Mocht je tijdens jouw vakantie om wat voor reden dan ook één of meerdere dagen geen gebruik kunnen maken van jouw skipas, zal in sommige gevallen door het skipassenbureau een restitutie uitgekeerd worden. Hiervoor dien je 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 jouw pakketreis is inbegrepen. Zonder jouw originele skipas zal het niet mogelijk zijn om je vraag in behandeling te nemen.

De skipas gaat normaal gesproken in op de dag na aankomst. Bij de Mini Ski- en Midweekarrangementen en sommige busreizen gaat de skipas in op de dag van aankomst. Kom je op de dag van aankomst later aan op bestemming vanwege bijvoorbeeld files, slechte weeromstandigheden of andere onvoorziene zaken, dan heb je geen recht op restitutie van de skipas. Een zevende dag skipas (laatste zaterdag) 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.

Skihuur

Voor alle wintersportlanden gelden de volgende standaardvoorwaarden bij de materiaalhuur:

- Wanneer jouw schoenmaat groter is dan 44 kan Sunweb Group je niet garanderen dat deze ter plaatse aanwezig zijn en wordt je 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 kun je een speciale verzekering afsluiten voor diefstal en beschadiging van het gehuurde materiaal (controleer ter plaatse de exacte voorwaarden).

Skiles

Sunweb Group heeft speciale afspraken met de skischolen; je zult je bij de lestijden dan ook moeten schikken naar de tijden die Sunweb Group 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 Group de door jou aan ons betaalde kosten retourneren. Je dient zelf zorg te dragen voor vervangende lessen en de kosten de hieraan verbonden zijn.

VERLOREN VOORWERPEN

Iedere reiziger is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigendommen. Indien je iets belangrijks bent vergeten in de accommodatie, dan kun je dat kenbaar maken aan het verkoopkantoor van Sunweb Group in Nederland. Je 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

Heb je klachten over de reis of ben je ontevreden over de accommodatie, dan dien je dit direct te melden aan de receptie van jouw accommodatie en aan de vertegenwoordiging van Sunweb Group ter plaatse. Is er niemand aanwezig of wordt de klacht volgens jou niet naar behoren opgelost, dan dien je direct vanaf je vakantiebestemming telefonisch, per e-mail of per fax contact op te nemen met ons verkoopkantoor in Nederland. Deze handelwijze is absoluut noodzakelijk omdat Sunweb Group op het moment dat je jouw 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. Word jouw klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost, dan kun je uiterlijk binnen twee maanden na afloop van de reis jouw 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 kun je deze uiterlijk binnen één maand na kennisname van de feiten (waarop de klacht betrekking heeft) bij Sunweb Group indienen. Voor verdere informatie verwijzen wij je naar de ANVR-consumentenvoorwaarden.

BETROUWBAAR

Stichting Garantiefonds Reisgelden

Ons bedrijf is aangesloten bij SGR. Ons lidnummer is 3609. 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 3607. 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 dien je aan te vinken dat je kennis hebt genomen van de toepasselijke ANVRConsumentenvoorwaarden (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 je als consument die deelneemt aan een door ons georganiseerde reis:

- (een deel van) jouw 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 je vervroegd 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.

Je kunt onze beleidsverklaring en programma m.b.t. duurzaam toeristisch ondernemen nalezen op de website. Maar duurzaam toerisme is niet alleen iets voor reisondernemingen. Je 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 je 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

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 Group 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 jouw 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/Ontvangstbewijs 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 beide 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/geschiedt 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 reischema/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 uit geeft 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 je 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 jouw 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 dien je ervoor zorg te dragen dat de bagage voldoende verzekerd is vóór vertrek.
3. In geval van vertraging van jouw 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