

## Bijzondere voorwaarden - Sunweb

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

Totstandkoming en inhoud overeenkomst

Reissom

Vervoersvoorwaarden

Boeken en betalen

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

### TOTSTANDKOMING EN INHOUD OVEREENKOMST

#### Totstandkoming

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

#### Herroeping

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

#### Doelgroep

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

#### Privacy

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

## Reisduur

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

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

## Publicatie

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

## REISSOM

De vermelde prijzen op de website van Sunweb ([www.sunweb.be](http://www.sunweb.be)) zijn per persoon (bij vliegreizen incl. luchthavenbelasting) en alleen geldig bij de minimale bezetting. Kinderkorting en korting voor een extra bed op de kamer worden nooit in combinatie gegeven. Babybedjes, kluisjes en dergelijke dienen ter plaatse te worden afgerekend. De vermelde prijzen van deze plaatselijke kosten zijn een indicatie en kunnen in werkelijkheid afwijken.

## Stichting Garantiefonds Reisgelden

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

## Wijziging reissom

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

## VERVOERSVOORWAARDEN

### Vervoersvoorwaarden luchtvaartmaatschappijen

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

### Autohuur

Sunweb werkt op alle bestemmingen samen met Sunny Cars. De [algemene voorwaarden van Sunny Cars](#) zijn op uw boeking van toepassing.

## BOEKEN EN BETALEN

### Hoofdelijk aansprakelijk

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

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

### Minderjarig en boeken bij Sunweb

Door het maken van de boeking verklaart de minderjarige reiziger toestemming te hebben gekregen van ouders en/of voogden. In bepaalde landen is het niet toegestaan om te boeken als geen van de reizigers 18 jaar of ouder is, of is een ouderverklaring nodig. Ook voor bepaalde accommodaties of andere reisonderdelen kunnen (op basis van nationale wetgeving) restricties gelden m.b.t. minimum leeftijd. Wanneer dit op jouw pakketreis van toepassing is, word je hierop gewezen tijdens het boekingsproces. Sunweb kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele kosten die kunnen ontstaan wanneer reizigers niet aan deze minimum leeftijd voldoen.

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

### Wijzigingen

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

### Omruilgarantie (Standaard en Premium)

Met de omruilgarantie kun je jouw vakantie omboeken zonder kosten.

- De Standaard omruilgarantie is inbegrepen bij elke pakketreis. De Premium omruilgarantie is alleen **geldig wanneer je deze hebt bijgeboekt voor €30 per persoon**.
- De Standaard omruilgarantie is eenmalig te gebruiken, de Premium omruilgarantie is tweemaal te gebruiken.
- De Standaard omruilgarantie kun je tot 6 weken voor de vertrekdatum gebruiken, de Premium omruilgarantie tot 2 weken voor de vertrekdatum.
- De Standaard omruilgarantie is alleen van toepassing op pakketreizen met flexibele vluchten, de Premium omruilgarantie is van toepassing op pakketreizen met zowel flexibele – als [niet-flexibele vluchten](#).

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

- Omruilen betekent dat je, je vakantie zonder opgave van reden en zonder wijzigings- of annuleringskosten, kan omboeken naar een andere pakketreis (op dezelfde bestemming of een geheel andere bestemming) en/of een andere vertrekdatum. Omboeken is alleen mogelijk naar vakanties die op het moment van omboeken beschikbaar zijn op de website.
- Omboeken naar exact dezelfde vakantie is niet mogelijk.
- Omboeken van/naar een cruisevakantie is niet mogelijk.
- De omruilgarantie is niet van toepassing op European Gay Ski Week boekingen.
- Omboeken naar een ander vervoerstype is mogelijk, neem hiervoor contact met ons op.

- Je betaalt de prijs die geldt op de dag van het omboeken. Als jouw nieuwe boeking duurder is dan de oorspronkelijke boeking, betaal je het verschil aan ons bij. Als jouw nieuwe boeking goedkoper is dan de oorspronkelijke boeking, ontvang je een omruilvoucher (12 maanden geldig). Deze voucher is te gebruiken voor het boeken van extra's (bagage, auto huur, verzekering), een nieuwe vakantie of je kunt een terugbetaling aanvragen vanaf 3 maanden na de uitgiftedatum. De voucher is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar aan een derde. Het is niet mogelijk om een vakantie om te boeken wanneer de reis al geannuleerd is.
- De vroegboekvoorwaarden vervallen bij het flexibel omruilen na de vroegboekperiode. Na het omboeken van jouw vakantie vervalt het recht op de bedenktijd (ook wel gratis annuleren binnen 3 dagen genoemd). Als je zelf besluit om de nieuwe boeking te annuleren, gelden de reguliere annuleringsvoorwaarden.
- Sunweb behoudt zich het recht voor om het aanbod of de uitvoering op te schorten of te beëindigen en eventueel juridische stappen te ondernemen indien zij een vermoeden heeft van oneigenlijk gebruik van de garantie.

### Gratis annuleren

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

Deze mogelijkheid geldt niet voor de volgende situaties:

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

*Het wettelijke herroepingsrecht is niet van toepassing op de bij Sunweb af te nemen reizen, omdat het gaat om diensten betreffende logies en vervoer, te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode. Echter, indien je een boeking hebt gemaakt uit het aanbod van Sunweb via onze website of ons Contact Center, dan heb je de mogelijkheid om binnen eerder genoemde termijn jouw boeking gratis te annuleren wanneer jouw vakantie voldoet aan de voorwaarden.*

### Annuleren

Annuleringen dienen binnen 3 dagen na de gebeurtenis waardoor de reis (geheel of gedeeltelijk) wordt geannuleerd te worden gemeld. Een annulering die niet aan de voorwaarden van gratis annuleren voldoet verloopt nooit kosteloos. Alleen indien je een annuleringsverzekering hebt afgesloten én bij een geldige reden heb je recht op gedeeltelijke teruggave van de reissom.

Sunweb kan een annulering alleen in behandeling nemen wanneer deze is ingediend door de hoofdboeker. Een medereiziger is niet hoofdelijk aansprakelijk en kan daarom geen annulering doorgeven. Voor een compleet overzicht en specifieke annuleringsvoorwaarden kijk je in de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie reizen.

### Annuleringskosten

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden naast de verschuldigde reserveringskosten, de SGR-bijdrage, de kosten van niet-flexibele vluchten (i.v.t.), de kosten van de eventueel geboekte Premium

omruilgarantie, de kosten van de eventueel afgesloten reis- en annuleringsverzekering en poliskosten, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- bij annulering tot en met de 43ste kalenderdag (inclusief) vóór vertrek: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot en met de 21ste kalenderdag (inclusief) vóór de vertrekdag: 60% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 20ste kalenderdag (inclusief) tot en met de 7de dag (inclusief) vóór de vertrekdag: 80% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 6de kalenderdag (inclusief) tot en met de vertrekdag: 100% van de reissom

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

### Minimum deelname

Voor al onze vakanties geldt een minimum aantal deelnemers van 20 personen.

Als er te weinig deelnemers zijn voor jouw reis(onderdeel), zullen wij je daarvan op de hoogte stellen. In dat geval zullen wij de reisovereenkomst direct opzeggen. Afhankelijk van de reisduur zullen wij dat doen uiterlijk:

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

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

### (Aan)betaling en betalingstermijn

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 reserveringskosten, de SGR-bijdrage, de kosten van de eventueel geboekte Premium omruilgarantie, de kosten van de eventuele reis- en annuleringsverzekering en poliskosten direct te worden voldaan. Het restantbedrag dient uiterlijk zes weken voor vertrek bij Sunweb binnen te zijn. Wanneer je binnen zes weken voor vertrek boekt, dien je het totale bedrag in één keer over te maken. Bij niet-tijdige betaling heeft Sunweb het recht de boeking te annuleren tegen kosten die in rekening gebracht worden. De voorwaarden die hieronder zijn opgenomen onder het kopje 'Annulering' zijn van toepassing.

Betaling is mogelijk via Adyen (KBC Online / Mistercash), Creditcard (Visa, Mastercard) of bankoverschrijving.

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

### Betaaloptie medereizigers

In voorkomend geval biedt Sunweb de hoofdboeker de mogelijkheid om de reissom (gedeeltelijk) te laten betalen door medereizigers. Het gebruik van deze betaaloptie gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de hoofdboeker en verandert niets aan de contractuele relatie tussen Sunweb en (uitsluitend) de hoofdboeker. Het ontslaat hem/haar niet van zijn/haar verplichtingen. Door het delen van de betaalopdracht en/of de toegang tot de account, stemt de hoofdboeker ermee in dat de medereiziger(s) namens hem/haar mogen betalen en, waar dat zonder twijfel mogelijk is, (deel)betalingen terug mogen ontvangen. Bij een wijziging of

gedeeltelijke annulering, zal Sunweb een eventuele terugbetaling doen aan de hoofdboeker. De hoofdboeker staat er jegens Sunweb voor in dat hij/zij de gegevens van de medereiziger(s) mag delen voor de uitvoering van de overeenkomst zoals beschreven in onze [privacy policy](#).

### Intrest en kosten

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

### Reisdocumenten

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

### Visum

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

### Gezondheidsinformatie

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

### Reisadvies

Je dient zelf bij de daarvoor bevoegde instanties kennis te nemen van het reisadvies voor een bepaalde bestemming. Voor actuele informatie kun je bijvoorbeeld op de site van Buitenlandse Zaken kijken: [https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/reisadviezen](https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen)

### Reisleiding

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

### Excursies

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

### Skilessen

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

### Klachtenregeling en geschillen

Het is noodzakelijk dat je jouw klachten over de reis of over jouw vakantieverblijf direct meldt aan de receptie van je accommodatie en bij onze reisleiding ter plaatse. Onze reisleiding staat voor je klaar om jouw klacht op te lossen tijdens jouw vakantie. Wanneer er geen reisleiding op bestemming is, dan kun je telefonisch contact opnemen met ons servicekantoor in België. Het telefoonnummer staat vermeld op je reisbescheiden.

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

Wanneer jouw klacht ter plaatse niet naar wens wordt opgelost is het noodzakelijk om een Customer Care form bij onze reisleiding in te vullen. Met dit formulier kun je, binnen 2 maanden na thuiskomst, jouw klacht kenbaar maken. Stuur in dat geval jouw Customer Care form, voorzien van een toelichting, per post of mail naar ons toe. Het opsturen van alleen een Customer Care form zonder verdere toelichting is niet voldoende om jouw klacht in behandeling te nemen. Na ontvangst van je opmerkingen, versturen wij je altijd een ontvangstbevestiging. Een inhoudelijke reactie op jouw opmerkingen geven wij binnen 1 maand.

Je kunt jouw correspondentie richten aan:

Sunweb  
t.a.v. afdeling Customer Support België  
Postbus 1439  
3000 BK Rotterdam  
Nederland

Telefoon: 0032 3 259 09 10  
E-mail: [customersupport@sunweb.be](mailto:customersupport@sunweb.be)  
Internet: [www.sunweb.be](http://www.sunweb.be)

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

Wanneer je klacht betrekking heeft op Sunweb of op het tot stand komen van de boeking, dan kun je deze indienen via het contactformulier op de website.

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

Voor verdere informatie over reisvoorwaarden en je rechten als reiziger verwijzen wij je naar de voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en de [klachtenpagina](#) op onze website.

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

Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de FOD Economie bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. U kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>.

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>.

## BEDRIJFSINFORMATIE

Jouw reisorganisator:  
Sunweb Group GmbH  
Schützengasse 4  
CH- 8001 Zürich  
Switzerland  
CH- 020.4.049.544-0  
CHE- 178.977.909 MWST  
BE Ondernemingsnummer: 0627.969.387  
SGR 3609

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

### Contactgegevens:

Tel : +32 (0)3 259 0910  
e-mail: [info@sunweb.be](mailto:info@sunweb.be)  
internet: [www.sunweb.be](http://www.sunweb.be)

## COPYRIGHT

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

Sunweb behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen.  
Datum van laatste wijziging: 19-12-2024