

# Vanligt ställda frågor

## Inledning

[1. Bokning och betalning](#)

[2. Försäkringar](#)

[3. Flyg](#)

[4. Bussresor](#)

[5. Boendet](#)

[6. På destinationen](#)

[7. Efter hemresan](#)

[8. Kontakt](#)

## 1 Bokning och betalning

### Bokning

Sunweb är en internetbaserad researrangör och därför är onlinebokning det enklaste sättet att boka våra resor. Det är även möjligt att boka resor via e-post eller telefon. Samma resor och priser gäller för onlinebokning på hemsidan som vid bokning över telefon.

### Orderbekräftelse och faktura

När din bokning har genomförts får du ett bokningsnummer och då betraktas din bokning som genomförd; Då har du accepterat de villkor som finns tillgängliga på hemsidan. Kort efter det skickar vi en orderbekräftelse och en faktura till den angivna e-postadressen.

Vi ber dig vänligen att gå genom din orderbekräftelse och faktura. Var noga med att kontrollera att alla namn har angivits korrekt och är stämmer överens med hur de är angivna i era pass, stämmer det hotell vi har angivit överens med det ni beställde, osv. Om det uppstått några missförstånd korrigerar vi dem gärna så fort som möjligt. Observera att orderbekräftelsen är en bekräftelse av din bokning och att det är din skyldighet att kontrollera innehållet. Sunweb skickar dina biljetter via e-post ca två veckor innan avresa. Dessa ska skrivas ut och användas i samband med incheckning på flyg/buss/hotell.

## Resans pris

Resans pris beräknas utifrån gällande taxor, skatter och valutakurser. Sunweb förbehåller sig därför rätten att göra prisändringar före avresedag, som kan uppstå pga. ändringar i transportkostnader (t.ex. bränslepriser), skatter, avgifter eller andra kostnader (t.ex. flygplats-, start- eller landningsavgifter) eller valutakurser som används för beräkning av priset för den aktuella resan. Det gäller också även om resan redan är färdigbetald. Om flygplatsavgiften t.ex. stiger med 100 kr. ökar resans pris därefter. Om priset ökar med mer än 10 % har man rätt till att få resan avbokad och få det inbetalda beloppet återbetalt. Det är dock under förutsättning att du meddelar Sunweb om avbokningen omedelbart efter det att du har fått informationen om prisökningen. Om skatter eller avgifter mm. som åläggs Sunweb direkt, och som är inräknat i resans pris, nedsätts eller bortfaller med verkan före avresedagen, är Sunweb skyldiga att tillgodogöra den resande det sparade beloppet, i fall det överstiger 100 kr per resande.

Du kommer att informeras om eventuella prisstigningar senast 20 dagar före resdagen med ett skriftligt meddelande till den adress som uppgavs vid bokningen eller senare.

## Mitt Sunweb

Tillsammans med fakturan får du en länk och inloggningsuppgifter till "Min bokning". Här kan du se alla detaljer gällande din resa. Här kan du också betala resan och se preliminära flygtider (om de är tillgängliga).

## Resans längd

Den reslängd som anges för Sunwebs resor är från avresedatumet till hemresedatumet.

## Deposition

När din bokning är genomförd får du en orderbekräftelse tillsammans med betalningsvillkoren. Depositionen utgör 15 % av resans totala pris och betalas inom 3 dagar efter bokningsdatumet. Avbeställningsförsäkring, reseförsäkring mm. betalas tillsammans med depositionen. Resterande belopp ska betalas 6 veckor före avresan. Om du bokar inom 6 veckor före avresan betalas hela beloppet inom 3 dagar från bokningstillfället.

## Betalningsmetoder



Kreditkort – När du betalar med Mastercard, Visa eller liknande kort tillkommer en avgift på 1,25 % av det totala beloppet, dock minst 100 kr per betalning.

Bank: Swedbank AB

Bankgiro: 545-3584

Kom ihåg att uppge ditt **bokningsnummer** som referens.

Banköverföring från utlandet

Om du önskar att betala från utlandet kan du överföra det aktuella beloppet till vårt bankkonto. Utöver ovanstående information ska du även ange följande:

BIC/SWIFT: SWEDSESS

IBAN: SE72 8000 0815 6293 4747 3622

Kom ihåg att ange ditt bokningsnummer som referens.

Observera: Om du betalar via banköverföring från utlandet, ska du alltid bifoga ett kvitto på överföringen från din bank till vårt faxnummer eller via e-post.

### Presentkort

Presentkort och tillgodohavanden kan användas som betalning för resor och olika tjänster på vår hemsida. Presentkortet är antingen i form av ett fysiskt dokument eller ett e-post som ska skickas till oss när du önskar att använda det. Presentkort och tillgodohavanden kan också innehålla en rabattkod som du kan använda vid bokningstillfällen på hemsidan.

Presentkort som har vunnits på mässor eller konferenser kan inte återbetalas eller bytas mot andra produkter. Premium-presentkort är dessutom personliga och kan inte överlåtas till andra personer. Premium-presentkort kan inte användas för reguljära flyg. Presentkort och tillgodohavanden kan inte kombineras med andra rabatter och är gällande för den typ av resor som står specificerade på dokumentet. Du kan alltså inte använda ett presentkort för skidresor som betalning för en solresa, eller ett presentkort för solresor som betalning för en skidresa, osv.

Giltighetstiden anges på presentkortet/tillgodobeviset. Om giltighetstid inte anges gäller det i 3 år från utgivningsdatum.

### Resehandlingar / Biljett

Ca två veckor innan avresan mottar du dina resehandlingarna med de slutliga flygtiderna och annan praktisk information – Under förutsättning att Sunweb har mottagit det totala beloppet för din resa.

Resehandlingarna ska skrivas ut och tas med på resan. På biljetten anges avgångs- och ankomsttider i lokaltider, hotellreservation, logi, transporter mellan flygplatsen och hotellet och ev. aktiviteter och bagage. Du får ditt boarding-pass och stolsnummer på avreseflygplatsen. Var extra uppmärksam på avresetiderna vid sena avgångar – kom ihåg att datumet ändras vid midnatt. Om du är osäker på datum är du välkommen att kontakta våra resekonsulter. Vi tar inte ansvar om du kommer för sent till flygplatsen.

Resehandlingarna skickas gratis via e-post. Om du önskar få faktura och resehandlingar skickade med posten kostar det 200 kr för expedition och porto.

### Reseansvarig

Den person som vid bokningen har uppgett adress, telefonnummer osv. och vars namn står på orderbekräftelsen, är ansvarig för reservationen även för övriga medresenärer. Den reseansvarige ansvarar för att betalning sker i rätt tid. Eventuella återbetalningar sker till den reseansvarige. Endast denna person kan ändra eller avboka resan.

### Barnrabatter

Eventuella barnrabatter kommer visas online vid bokningen. Om barnrabatten inte dras från vid bokningen automatiskt, finns det ingen barnrabatt för resan.

### Önskemål

Om du har speciella önskemål i samband med resan, som t.ex. utsikt, specifik våning eller bo bredvid varandra, ber vi dig vänligen nämna detta redan vid bokningen.

Det skall understrykas, att vi inte kan garantera att dessa önskemål uppfylls men att vi alltid skickar dina önskemål vidare till hotell, flygbolag osv.

Fördelningen av rum äger rum på destinationen, och vi kan därför inte alltid garantera att dina specifika önskemål uppfylls. Vi uppmanar att inte skicka förfrågningar i förväg till våra guider eller hotellets personal, eftersom de inte har möjlighet att garantera att dina önskemål uppfylls innan ankomst.

Observera att på några hotell är det möjligt att betala en avgift för att garantera en bestämd placering. Kan uppfyllandet av dina önskemål garanteras vid bokning och det som följd tillkommer en extra kostnad, mottar vi inte önskemål om genomförandet av dessa utan extra kostnader.

Sunweb tar inget ansvar för ytterligare tjänster som beställs direkt från flygbolaget.

### Personuppgifter

De kontaktuppgifter som du anger vid bokning av resan (tel.nr, e-postadress osv.), ska vara gällande under hela resan. D.v.s. att om du flyttar eller byter e-postadress ska du kontakta oss så fort som möjligt. Viktig information och eventuella ändringar kommer att skickas till den angivna e-postadressen. Vi tar inte ansvar för att viktig information inte når fram om e-postadressen har ändrats.

Dina personuppgifter ges inte vidare till tredje part och din information är säker hos oss.

## 2 Försäkringar

### Försäkringar

Ett bra rese- och avbeställningsskydd är mycket viktigt under din semester. Före och under din semester kan det uppstå oförutsägbara situationer som utan en försäkring kan ge ekonomiska konsekvenser.

### Avbeställningsskydd

Avbeställningsskydd kan beställas vid bokning av resan.

Avbeställningsskyddet gäller om du blir akut sjuk eller skadad och därför inte kan genomföra resan. I stället kan du använda pengarna för att boka en annan resa när du blir frisk igen. Se mer om avbeställningsskyddet på:

<https://www.erv.se/privat/vara-reseforsakringar/avbestallningsskydd/>

### Reseförsäkring

Den offentliga sjukförsäkringen har mycket begränsad täckning och gäller enbart i EU-länder (inte Turkiet). Du kan läsa om den offentliga sjukförsäkringen under semesterresor på:

<http://www.forsakringskassan.se/privatpers/utomlands>

Vi rekommenderar att man alltid beställer en reseförsäkring. Sunweb samarbetar vi med Europeiska ERV, och du har därmed inte bara ekonomiskt skydd utan också snabb och precis hjälp när du behöver det.

Var uppmärksam på att ev. reseförsäkringar man beställt i samband med bokning av resan enbart är gällande om dessa är registrerade på fakturan och har betalats i rätt tid. En reseförsäkring ska vara beställd och betalad före avresan.

Här kan du läsa om våra försäkringar och vad de täcker:

<https://www.erv.se/privat/vara-reseforsakringar/reseforsakring/>

OBS! Borttappade saker och stöld av kontanter är inte automatiskt medförsäkrade.

#### Vad gör jag om jag behöver använda min försäkring?

För att få tillstånd att utnyttja merkostnader, bör du omedelbart ringa till Europeiska ERV Alarm (+46 770 456 920). Detta gäller vid:

- Olycka
- Allvarlig sjukdom
- Sjukhusvård
- Nödvändig tidigare hemresa
- Fel i samband med privat transport.

Ha alltid din försäkring med dig, anteckna i förväg staden du befinner dig i och det telefonnummer du kan nås på när du ringer till larmcentralen. När du vänder dig till Europeiska ERV ber de dig ange ditt bokningsnummer.

#### Vad gör jag vid sjukdom eller olycka?

Euro-Center är knutpunkter utomlands som säkrar medicinsk vård på plats. Om du är på ett resmål med guideservice, kan du kontakta guiden och bli tilldelad en läkare som samarbetar med ett Euro-Center. Detta har bl.a. fördelen att du kommer att behandlas på plats och få hjälp med betalningsgarantier till sjukhus utomlands samt hemtransport om detta

behövs. Visa din reseförsäkring och/eller villkoren med Euro-Centrets logo på för läkaren. Om läkaren inte är bekant med Euro-Center (så att du ändå måste betala kontant), se till att du alltid får en specificerad faktura.

### Hur kräver jag skadestånd?

För att kräva skadestånd kan du ladda ner en ansökningsblankett på Europeiska ERVs hemsida: <https://www.erv.se/privat/anmal-skada/>, skriv under och skicka den till Europeiska ERV. Om du vill avbeställa den kan du fylla i avbeställningsblanketten på Sunwebs hemsida.

Observera att Sunweb inte kan behandla försäkringsskador och inte avgöra ev. tvister mellan försäkringstagare och försäkringsbolag. Vid ev. tvister eller reklamationer hänvisas till Försäkringsnämnden:

<http://www.forsakringsnamnder.se/>

## 3 Flyg

### Flygbolag

Sunweb samarbetar med välkända och säkra flygbolag. Vilket flygbolag som används för enskilda flygningar finns att tillgå på hemsidan, på fakturan och i dina resehandlingar.

### Arlanda

Arlanda Parkering ligger inne på själva flygplatsområdet.

Arlanda Express tar dig snabbt och enkelt till Arlanda från Stockholm Central. Resan tar ca 20 min och tar dig till Arlanda S (terminal 2, 3, och 4) och Arlanda N (terminal 5).

Flygbussarna tar dig från Stockholm central till Arlanda på 40 min.

Flygbussarna avgår var tioende minut och stannar vid flera hållplatser i Stockholms innerstad.

De flesta taxibolagen har fastpris till flygplatsen och kostar ca 400-500 kr beroende på vilket taxibolag du vänder dig till.

För mer information kan du kontakta Arlandas flygplats på tel. 0770- 456 470

### Kastrup

I Köpenhamn hittar du parkeringsmöjligheter precis utanför ingången. Vi rekommenderar att du parkerar bilen på en plats som är övervakad.

Du kan åka med tåg mellan Malmös centralstation och Köpenhamns flygplats i Kastrup under större delen av dygnet. Dagtid går tågen flera gånger i timmen – se mer information på [www.skanetrafiken.se](http://www.skanetrafiken.se). Flera av tågen avgår även från Göteborgs centralstation. Har du frågor ang. Köpenhamns flygplats kan du ringa på tel. +45 32 47 47 47 eller på: [www.cph.dk](http://www.cph.dk).

### Pass och visum

KOM IHÅG att ta med ditt pass, och att detta ska packas ner i handbagaget tillsammans med pengar, resehandlingar och ev. medicin.

Visum krävs inte för svenska medborgare som reser till andra EU-länder. Har du annan nationalitet eller reser på ett svenskt flyktingpass, vänligen kontakta ambassaden i det land du reser till. För resor till Österrike, Frankrike och Italien måste du ta med dig pass för att styrka din identitet. Kom alltid ihåg ditt pass och kontrollera giltighetstiden i förväg. Sunweb tar inget ansvar för resenärer som inte ansökt om visum, glömda eller ogiltiga pass. Reser du till Turkiet ska passet vara giltigt minst sex månader efter hemresa.

### Pass för barn

Barn ska ha ett eget pass oavsett hur gamla de är. Läs mer om pass för barn på: <https://polisen.se/Service/Pass-och-id-kort/Gransk kontroll-inom-Schengen/>

### Recept/Läkarintyg

När du reser och har med läkemedel kan du riskera att myndigheterna i det land du reser till kräver en anledning till varför du reser med läkemedel. Därför är det en bra idé att ta med ditt recept eller ett läkarintyg. Information om narkotikaklassade läkemedel hittar du på: <https://lakemedelsverket.se/malgrupp/Allmanhet/Att-resa-med-lakemedel/Schengenintyg---att-resa-med-narkotikaklassade-lakemedel/>

### Graviditet

Regler gällande flygning under graviditet skiljer sig mellan olika flygbolag, här följer reglerna för våra vanligaste samarbetspartners:

SAS



Gravida kvinnor ska underteckna en försäkran som friar flygbolaget från ansvar för skador i samband med flygningen.

#### *AirBerlin*

Fram till och med den 36:e graviditetsveckan kan du resa utan läkarintyg, förutsatt att graviditeten inte har några kända komplikationer. Från 37:e graviditetsveckan är det inte tillåtet att flyga.

#### *Transavia*

Fram till och med den 36:e graviditetsveckan kan du resa utan läkarintyg, förutsatt att graviditeten inte har några kända komplikationer. Vid tvillinggraviditet kan du flyga utan läkarintyg fram till 34:e graviditetsveckan.

#### *Austrian Airlines*

Fram till och med den 36:e graviditetsveckan kan du resa utan läkarintyg, förutsatt att graviditeten inte har några kända komplikationer. Du kan inte flyga med Austrian Airlines om det finns kända komplikationer i samband med din graviditet.

Om du är osäker på hur du ska göra ang. flygresan i samband med din graviditet, så rekommenderar vi att du kontaktar flygbolaget. Läkarintyget skall ha utfärdats senast 7 dagar före avresa. Sunweb tar inget ansvar för avvisning pga. graviditet och har ingen inverkan på huruvida flygbolagen ev. ändrar sina regler gällande graviditet.

#### Avgångstider - ändringar

Observera att avresor kan vara mycket tidiga och att hemresor kan vara mycket sena. I extrema fall försöker vi under bokningsproceduren att påpeka så att du får så förmånliga flygtider som möjligt, men vi förlitar oss på informationen från flygbolaget. Ett charterbolag har rätt att ändra ett flygs avresa sista minuten. Det kan hända att restiderna ändras strax före avresan eller till och med under själva semestern. I så fall kommer du att informeras så snart som möjligt. Det kan också hända att du anländer sent på ankomstdagen och att du på hemresedagen reser hem tidigare än väntat. Sunweb har inget inflytande över dessa avgångstider och kan inte hållas ansvariga för dem. För att minimera risken för ändringar skickar vi biljetterna med den slutliga resplanen ca en vecka före avresan. Flygtider ändras ständigt och vi kan därför bara ange preliminära flygtider om dessa också finns på vår hemsida. Finns de inte där är de ännu inte kända för oss.

## Flygförseningar

Förseningar kan äga rum under både under tur- och returresa. Det händer sällan men när situationen uppstår är det vårt mål, i samarbete med flygbolaget och flygplatspersonalen, att se till att väntetiden blir så bekväm som möjligt för våra gäster. En flygförsening är ett tecken på att flygbolaget fäster stor vikt vid din säkerhet.

Vi åtar oss inte kostnader eller ger ersättning för förseningar som vi inte har något inflytande över. I händelse av oförutsedda förseningar fransäger vi oss även ansvar för eventuella kostnader för transport mellan flygplatsen och hemmet. Både tur- och returdatum kan du kontrollera på flygplatsens hemsida.

## Mötestid

På utresedagen ber vi dig vänligen komma ihåg dina resehandlingar/biljett. Du ska vara upp på flygplatsen 120 min före angiven avgång. Kommer du för sent kan det medföra att du mister rätten till flygresan. Sunweb tar inte ansvar för en missad flygresa pga. förseningar gällande mötestid.

## Bagagemärken

Allt bagage ska ha adressetiketter. Eftersom Sunweb skickar biljetterna via e-post kommer du inte att motta bagageetiketter. Vi rekommenderar att du använder dina egna bagagemärken, och att du ev. noterar namn och adress på insidan av din resväska.

## Spädbarn och barn under 2 år

Ett barn under 2 år har inte rätt till egen sittplats under flygresan eller busstransfer. Barnvagnar i alla storlekar ska lämnas vid incheckningsdisken eller vid gaten. Endast incheckningspersonalen kan bestämma huruvida en barnvagn kan tas med till gaten. Barnvagnar tas alltid med på resan på eget ansvar och Sunweb påtar sig inget ansvar för skadade, bortkomna eller försenade barnvagnar.

## Transport av skidor / snowboard

På flygningar med Sunweb är det möjligt att boka transport av skidor eller snowboard. Priset beror på vilket flygbolag du flyger med.

*Norwegian*



För resor med Norwegian kostar transport av skidor/snowboard 600 kr.

#### *Austrian Airlines*

För resor med Austrian Airlines kostar transport av skidor/snowboard 590 kr.

#### *SAS*

För resor med SAS kostar transport av skidor/snowboard 800 kr.

#### *AirBerlin*

För resor med AirBerlin kostar transport av skidor/snowboard 590 kr.

#### *Transavia*

För resor med Transavia kostar transport av skidor/snowboard 800 kr. Om du önskar att ta med mer än 15 kg på resan, kan du göra det via [www2.transavia.com/en-EU/my-transavia/](http://www2.transavia.com/en-EU/my-transavia/). Detta ska göras senast 3 veckor före avresa.

### Övervikt

Övervikt som överstiger det bagage som har bokats hemifrån, betalas direkt till flygplatspersonalen. Priset varierar beroende på vilket flygbolag man flyger med. Vi rekommenderar att du håller dig till viktgränserna, eftersom avgifter för övervikt på flygplatsen kan vara mycket dyrare än när man förhandsbokar bagage. Observera dessutom att risken finns att du inte får ta med övervikt på flyget, om bagageplatsen är begränsad.

### Handbagage

Det är tillåtet att ta med ett stycke handbagage per passagerare över 2 år. Den maximala storleken och vikten för handbagage varierar mellan olika flygbolag.

### Vätskor i handbagaget

Det är bara tillåtet att ta med vätskor och geléer i mycket små mängder, och de ska vara förpackade på rätt sätt. Reglerna för vätskor i handbagage är följande:

Du får enbart ta med vätskor och geléer i behållare på max 100 ml.

Dessa behållare skall förvaras i en genomskinlig plastpåse.

Varje person får endast ta med en genomskinlig plastpåse.

Den genomskinliga plastpåsen får inte rymma mer än en liter.

Den genomskinliga plastpåsen ska vara återförslutningsbar.

Dessa regler omfattar inte barnmat eller medicin för flygresan. Ytterligare regler för handbagage finns på : [www.cph.dk/for-rejsen/afrejseguide/bagageinfo/regler-for-handbagage/](http://www.cph.dk/for-rejsen/afrejseguide/bagageinfo/regler-for-handbagage/)

### Service på flyget

På alla flyg är det möjligt att köpa snacks och drycker. Dessa kan betalas med kontanter.

### Husdjur om bord på flyget

Om du önskar att ta med husdjur på flyget ber vi dig kontakta Sunwebs resekonserter för att undersöka om detta är möjligt.

### Minderåriga som reser utan vuxen eller förmyndare

Om en minderårig skall resa ensam skall Sunweb alltid informeras om detta.

### Transfer

Transfer ingår i priset när du bokar en paketresa med flyg och hotell på Sunweb. Transferbussen körs av lokalanställda, och i vissa fall kommer det också finnas en skandinavisk guide med på bussen. Det är viktigt att du infinner dig vid bussen så fort som möjligt efter bagageutlämningen och tullen. Bussen väntar bara en begränsad tid efter att "strömmen" av passagerare slutar. Observera att det är ditt ansvar att ditt bagage kommer på och av transferbussen, både på tur- och returrejan.

Om du inte har bokat boende ingår inte transfer i din resa.

## 4 Bussresor

### Bussar

Våra bussresor genomförs med 4-stjärniga bussar som har toalett, tv och DVD-spelare. Bussarna är försedda med bra vinterdäck och om det behövs, förses de med snökedjor så att du ska komma fram snabbt och säkert.

Sunwebs bussar kör i möjligaste mån direkt till destinationen utan byten. Det kan dock förekomma byten på vägen. För det mesta reser du under natten, så du är utvilad när du anländer till resmålet dagen efter. Under resans gång hålls det regelbundna pauser så du kan sträcka på benen, få något att äta eller dricka, använda WC eller röka en cigarett. Möjligtvis skär man ner på antalet stopp vid eventuella förseningar. Sunweb är inte ansvariga för förseningar orsakade av väderförhållanden, olyckor, tekniska fel, trafik eller andra oförutsedda omständigheter.

### Resans längd

Vanligtvis är det avresa på fredagen och ankomst till resmålet på lördagen. När semestern är slut åker du tillbaka till Sverige lördag kväll och är hemma på söndagen. Resan är alltså 10 dagar lång och du spenderar 8 dagar och 7 nätter på ditt resmål.

Information om ankomst- och avgångstider finns tillgänglig på hemsidan om du klickar in på ditt resmål, under fliken "Transport". Den slutgiltiga informationen finns i dina resehandlingar.

### Samlingsplatser

Under fliken "Transport" hittar du också samlingsplats. För Sverige är detta i regel Malmö, Hyllie station. I din resehandling/biljett hittar du alltid de slutgiltiga avgångstiderna och vart bussen hämtar upp dig. De möjliga på- och avstigningsplatserna visas under bokningsprocessen.

I händelse av att för få deltagare väljer att använda en viss samlings-/avstigningsplats förbehåller Sunweb sig rätten att ställa in avgångar från en samlings-/avstigningsplats. Skulle det ske att en samlings-/avstigningsplats ändras efter att du har bokat kommer Sunweb betala en tågbiljett (2. Klass) till den närmsta samlings-/avstigningsplatsen. Om du gör en bokning där medresenärer ska plockas upp på olika platser, kan Sunweb inte garantera att alla resenärer kan åka med samma buss till skidresmålet. Detta gäller även i samband med olika bokningar.

### Bussbyte

Vid många tillfällen kommer det att vara bussbyten i Kolding.

### Hållplatser och paus för middagsmat.

En stor del av våra bussar kör till resmålet från samlingsplatsen utan bussbyte. Beroende på körsträcka och hur resan går bestämmer chauffören när det hålls rast- och matpauser.

### Bussens avgångstider

Sunweb erbjuder bussresor till olika resmål i Frankrike, Österrike och Italien. För det mesta är det avresa på morgonen eller förmiddagen. Mer information om avgångstider och samlingsplatser finns under ditt resmål – under fliken "Transport".

### Avstigningsplatser

Sunweb strävar efter att släppa av alla gäster direkt vid deras boende, så att du slipper släpa ditt bagage en längre sträcka. Enbart i situationer där vädret är dåligt och/eller att lokala förhållanden gör det omöjligt, kan det bli nödvändigt att stiga av en bit ifrån, dock så nära ditt boende som möjligt. Resten av vägen får du då gå eller ta en taxi (för egen räkning). Om det redan på hemsidan/broschyren står klart att bussen inte kommer kunna stanna framför ditt boende kommer detta att stå under detaljerna för ditt boende. På några resmål tar bussen dig till en central plats, där ett annat bussbolag sörjer för vidare transport till ditt boende. Kostnaden för detta är inkluderat i din resa. Endast när det är absolut nödvändigt, hyr vi in andra bussbolag. Endast i dessa fall är vi ansvariga för detta bolags samlings- och avstigningsplatser, och därför kommer eventuella kostnader för taxiresa till ditt boende vara för egen räkning.

### Ankomsttid - returresa

Du reser under natten på din hemresa. I regel kommer du anlända till Sverige nästa dag under eftermiddag/kväll, beroende på den valda avstigningsplatsen.

På hemsidan om du klickar in på ditt resmål, under fliken "Transport" kan du se de förväntade ankomsttiderna. Dessa tider kan påverkas mycket av t.ex. väder-, trafik- och oförutsedda omständigheter. Undvik vänligen att ringa till Sunweb ang. exakta ankomsttider, eftersom vi inte vet mer än vad som står på hemsidan.

### Platsfördelning

På grund av säkerhetsregler får alla en fast sittplats på bussen. Busschauffören anvisar sittplatserna så att alla som har bokats tillsammans kan sitta intill varandra.

### Rökfria bussar

Sunweb kör med rökfria bussar. Därför är det förbjudet för både gäster och chauffören att röka i bussen.

### DVD

Alla bussar har ett ljudsystem och ett DVD-spelare. Under resans gång spelar chauffören trevlig musik eller en bra film.

### Nattro

Ungefär kl. 00:30 kommer radio och tv att stängas av. Nattlampan tänds och det hålls inte fler pauser för passagerarna.

### Husdjur

Det är inte tillåtet att ta med husdjur i Sunwebs bussar.

### Små barn:

Om du reser med små barn är du av säkerhetsskäl skyldig till att reservera en plats till honom/henne. Det är inte tillåtet att ha ett barn i knät under resan. Du betalar inte för att ta med ett barn. Det tillkommer dock en kostnad på 300 kr i administrationsavgifter.

### Bagage

Alla bussar har mycket begränsad bagageplats. Det finns plats för en resväska i normal storlek per person (upp till 20 kg), ett par skidor (med skidstavar och pjäxor), eller en snowboard (med pjäxor), samt handbagage (max 3 kg). I en snowboardväska bör det inte finnas mer än en snowboard (dvs. inte heller annat bagage som pjäxor, kläder osv.) Om du tar med en snowboard är du skyldig till att montera av bindingarna. Du kan i stället ta med bindingar och skor i en skoväska. För att säkra att allt bagage får plats i bussen är det förbjudet att ta med matvaror i bagaget. Om du tar med för mycket bagage är chauffören skyldig att inte ta med det. Kom ihåg att alltid ha en namn- och adresslapp på ditt bagage. Du är själv ansvarig för ditt eget bagage, och Sunweb frånsäger sig allt ansvar för glömt eller skadat bagage.

Vi rekommenderar dig att teckna en reseförsäkring som också inkluderar bagage; se avsnittet "Reseförsäkring"

### Minimum antal deltagare

Alla resor måste ha minst 25 registrerade deltagare 2 veckor före avresedatum. Om färre än 25 deltagare har bokat en resa med buss, förbehåller Sunweb sig rätten till att annullera resan.

### Resehandlingar

Det är inte tillåtet att resa med ett ogiltigt pass. Se därför alltid till att ha ett giltigt pass med på resan.

### Endast bussresa

Det är möjligt att enbart boka en bussresa med Sunweb, dvs. utan att också boka ett boende. Du kan få information om priser och antal lediga platser via [info@sunweb.se](mailto:info@sunweb.se)

### Uteslutning från deltagande

Brott mot reglerna och otillbörligt beteende kan leda till ett förbud att åka med bussen. Ansvar för detta och de konsekvenser som detta medför, ligger uteslutande hos resenären.

## 5 Boendet

### Kategorisering

Sunweb har sin egen hotellklassificering. Man har inte enbart tagit hänsyn till inredningen av rum och lägenheter, utan också till var de ligger, faciliteter, atmosfären och den värdering som våra gäster har gett dem. Det kan därför hända att Sunweb klassificerar ett hotell annorlunda än den lokala officiella klassificeringen. I utlandet är det t.ex. normalt att ge hotellet en extra stjärna om det finns ett konferensrum, vilket är helt ointressant för de flesta semestergäster.

Sunwebs hotell kategoriseras på följande sätt:

\*\* Dessa hotell är ofta mycket enkelt inrättade och har få gemensamma faciliteter.



\*\*\* Populära mellanklasshotell med bra faciliteter och en avslappnad atmosfär.

\*\*\*\* Bekväma hotell med bra standard över genomsnittet och med ett bra utbud av faciliteter.

\*\*\*\*\* Mycket komfortabla hotell med hög standard, många olika faciliteter och en hög servicenivå.

En halv stjärna ges när vi tycker att hotellet ligger lite över den angivna standarden.

### Hotellrecensioner

På Sunwebs hemsida har många av hotellen fått recensioner av våra gäster. Vi vill gärna få gästernas ärliga åsikt om våra hotell, dock förbehåller vi oss rätten att inte publicera recensioner med opassande språk och bristande relevans. Dåliga recensioner kommer inte att betraktas som reklamationer och behandlas därför inte som sådana. Recenserar du ett hotell på vår hemsida, kan du därför inte förvänta att få ett svar från Sunweb – varken på positiva eller negativa recensioner. Vid reklamation eller klagomål rekommenderar vi att man skickar dessa direkt till Sunweb.

### Ankomst och hemresa

Vid ankomsten till ditt hotell eller lägenhet ska du vända dig till receptionen. Här får du din nyckel och information om när ditt rum eller lägenhet är ledig. (oftast mellan kl. 14.00 och 16.00). På avresedagen är utcheckning vanligtvis mellan kl. 10.00 och 12.00.

### Hotell

På Sunwebs hemsida kan du under varje hotell se hotellets specifikationer. Här kommer det att framgå hur stort rummet är och hur många gäster rummet är tänkt för, samt vilka faciliteter det finns på hotellrummet och hotellets gemensamma utrymmen.

### Lägenhet

Om du bor i lägenhet ingår det som regel inte pension i boendet. Men du kan på de allra flesta ställen köpa till frukost i restaurangen. Om du bor i lägenhet hela perioden, är det en bra idé att själv ta med kaffe, kaffefilter, kökstrasor, handdukar, diskborstar, diskmedel och ev. toalettpapper. I flera av

lägenhetskplexen finns det toalettpapper vid ankomsten, efter det blir det för egen räkning. Observera att enstaka semesterlägenheter inte har några gemensamma faciliteter.

Studiolägenhet: Består av ett rum med sovplatser och pentry.

2-rumslägenhet: Består av ett sovrum och ett vardagsrum med pentry. I vardagsrummet finns det plats till för en eller fler bäddar i form av bäddsoffor.

3-rumslägenhet: Består av två sovrum och ett vardagsrum med pentry. I vardagsrummet finns plats för en eller flera bäddar i form av bäddsoffor. Vissa lägenheter har ett separat kök.

Se lägenheternas specifikationer under de enskilda lägenhetskplexen på Sunwebs hemsida.

## Chalet

Om du har valt att bo i chalet/stuga måste du vanligtvis betala en depositionsavgift vid ankomsten. Depositionen betalas i euro och kommer att återbetalas om du lämnar stugan i samma skick som när du kom. Om din lägenhet har en inventarielista, rekommenderar vi att du går igenom den så fort du anländer och informerar receptionen om det fattas något. Observera att depositionen alltid är ett avtal mellan boendet och gästen, och inget Sunweb ansvarar för eller kan påverka.

## Faciliteter

I beskrivningarna av varje hotell hittar du en lista över boendets faciliteter. Observera vänligen att, för att utnyttja vissa faciliteter tillkommer en mindre avgift. Detta framgår vanligtvis i hotellbeskrivningarna under "Faciliteter". Vid tillfällena kan enstaka faciliteter vara stängda utanför högsäsong.

Sunweb kommer inte att kompensera för besvär som uppstått på grund av hotellets brister, som t.ex. att varmvatten, värme och luftkonditionering tillfälligt är funktion, och betalar heller ingen ersättning om pooler och liknande faciliteter tillfälligt är ur drift på grund av nödvändiga reparationer eller underhållsarbete. Men vi kommer att göra vårt bästa för att hänvisa till lämpliga alternativ på närliggande hotell. Det kommer vanligtvis att vara möjligt att hyra en säkerhetsbox för dina värdesaker. Dessa finns för det mesta i receptionen eller i lägenheten/rummet.

## Måltider

I beskrivningen av ditt hotell kan du se vilka måltider som ingår för din vistelse. Det varierar vilka måltider som ingår i priset och vad som är möjligt att boka. Kvaliteten på måltiderna hänger som regel samman med hotellets övriga standard. Valda måltider gäller från incheckning till utcheckning

När du bokar din semester med Sunweb finns det flera möjligheter:

- Ingen pension
- Frukost
- Halvpension: Frukost och middag.
- Helpension: frukost, lunch och middag.
- All Inclusive: Inkluderar alla måltider, lokala alkoholhaltiga och alkoholfria drycker och läskedrycker, och ofta snacks.

Som regel serveras måltiderna från en buffé och är anpassade till semesterlandets matvanor. Detta innebär att rätterna är olika och ofta mycket enklare än det du är van vid. Frukosten är ofta begränsad till bröd, marmelad och en kopp kaffe eller te. Middagen kan också vara enkel, innehålla ett begränsat antal färska grönsaker, och den är inte alltid varierad.

Utomlands kan det finnas andra regler för servering av alkohol till minderåriga. Observera att när ditt flyg anländer på obekväma tider är det möjligt att du kommer för sent till en måltid. Du kommer inte att få ersättning för detta. Om du har en speciell diet, så kommer vi att meddela hotellet om detta, men på de enkla hotellen kan man inte alltid ta hänsyn till detta. Vegetarisk kost består oftast bara av att du inte serveras kött.

Sunweb kan inte garantera att hotellen tar hänsyn till specialkost.

## All inclusive

Det blir mer och mer populärt att resa med all inclusive, och det finns en anledning. När du väljer en semester med all inclusive så ingår måltider, drycker och snacks i det pris du betalar för resan. Det blir därmed lättare för dig att hålla reda på semesterbudgeten. All inclusive kan också vara ett bra val om ni är många som reser tillsammans eftersom ni då slipper dela räkningen på restaurangen. På de flesta hotell med all inclusive serveras huvudmåltiderna som buffé, med möjlighet att äta vad du vill. Om inget

annat anges, är både alkohol och alkoholfria drycker lokalt producerade. Det är ofta möjligt att köpa drycker från kända producenter. På de stora all inclusive-hotellen finns ofta ett stort urval av olika aktiviteter och faciliteter inkluderat i priset. Vid vissa tillfällen är det möjligt att köpa diverse tjänster mm. Det kan vara t.ex. färskpressad juice, tillgång till á la carte-restaurang eller behandlingar på spa. Standarden på måltider på all inclusive hotell är i hög grad beroende på standarden på hotellet och prisnivån. Standarden kan också variera mellan olika länder. På några hotell är all inclusive alltid en del av vistelsen och på andra kan det köpas till. Detta står angivet under varje hotell.

### Städning

Under rubriken "Faciliteter" hittar du information om städning och byten av sängkläder och handdukar på ditt rum/i din lägenhet. Här inkluderas rena sängkläder och handdukar som finns där vid ankomst. Denna lista är endast vägledande.

Det finns alltid risk att byten eller städning bortfaller pga. helgdagar och liknande. Städningen är oftast enkel, och består för det mesta av att golvet sopas, sängarna bäddas och soporna slängs.

### Turistskatter

Turistskatt är alltid inkluderad i priset, om inte annat anges.

### Rökning

Många länder har fått strängare regler om rökning på senare år. Det innebär att många restauranger och hotell har särskilda områden för rökning. På de allra flesta hotellrummen och lägenheterna är det dessutom förbjudet att röka.

### Oväsen

Om hotellets beskrivning berättar om en livlig miljö, ett centralt läge, eller att det finns en bar i närheten, innebär det i allmänhet att det sannolikt att det kan förekomma buller från antingen trafik, stadslivet och/eller aktiviteter. På många hotell arrangeras aktiviteter och underhållning både under dagtid och kvällstid. Vi försöker i möjligaste mån att ge information om sådana aktiviteter/underhållning i beskrivningen. Ofta är normerna annorlunda utomlands, och vi kan inte garantera tystnad efter midnatt. Buller från

byggnadsarbete är tyvärr oundvikligt. Om de håller på med renoveringar eller liknande på hotellet, kommer vi alltid att försöka informera dig i god tid. Tyvärr kan det hända att vi inte vet något om byggnadsarbete i förväg. Tyvärr är det inte möjligt att garantera att andra resenärer inte för oväsen eller är besvärande. Det har vi inget inflytande över och rekommenderar dig att kontakta hotelledningen om du känner dig störd av andra gästers beteende eller om du upplever att hotellreglerna inte följs.

### Funktionsnedsatta

Många av Sunwebs hotell har inte en särskild utrustning för rullstolsburna och funktionsnedsatta, och kan därför inte klassificeras som handikappvänliga - om inte annat angivits i hotellbeskrivningen. Observera dessutom att endast ett fåtal hotell och rum är anpassade till funktionsnedsättningar, t.ex. när det gäller dörrbredd, toaletter, hisstorlek, områdets framkomlighet för rullstolar osv, och att dessa hotell oftast är i den högsta kategorin. Våra destinationer kan i princip inte betraktas som handikappvänliga - ofta är terrängen kuperad och trottoarkanter är som regel mycket höga.

Vi rekommenderar att du kontaktar våra resekonserter i samband med bokningen så att vi kan hitta ett hotell som uppfyller dina specifika krav och behov.

### Spädbarn

På de flesta hotell är det möjligt att hyra en barnsäng. Detta anges som ett önskemål i samband med bokning av resan. Ofta finns ett begränsat antal sängar till förfogande, vilket betyder att vi tyvärr inte kan garantera att dessa önskemål kan uppfyllas. Betalning för hyra av barnsäng sker på hotellet.

### Avstånd

Under varje hotell hittar du en lista med avstånd mellan ditt hotell och olika platser av intresse. De angivna avstånden är vägledande och kan avvika lite från de faktiska avstånden. Avstånden ger alltid den kortast möjliga sträckan, och du kan behöva passera trappor, stigar mm., för att komma från hotellet till de olika platserna.

## Husdjur på hotellet

Det är vanligtvis inte möjligt att ta med sitt husdjur på semestern om du reser med Sunweb. Om du har ett specifikt önskemål är du dock välkommen att kontakta oss.

## Kylskåp

Alla semesterlägenheter har ett pentry med ett mini-kylskåp. Även på några hotellrum finns pentry med mini-kylskåp, och på vissa kan man hyra ett mini-kylskåp eller en minibar. Om detta är möjligt kommer det att stå i beskrivningen av hotellet.

## TV

På vissa hotell finns det en tv, antingen på rummen eller i de gemensamma utrymmena. Antalet och kvaliteten på kanaler kan variera, och Sunweb har ingen inflytelse över detta.

## Allmänna Hotellregler

De flesta hotell och lägenhetskomples har sina egna regler för din vistelse. På de flesta hotell är det inte tillåtet att ta med drycker och livsmedel som inte köps på hotellet. Detta gäller både på rummet och hotellets allmänna utrymmen, och några av våra hotell är mycket strikta när det gäller denna regel. Om du vill ta med egen mat och dryck, ska du boka din semester i lägenhet. Det är inte heller tillåtet att ha gäster på rummet/i lägenheten under vistelsen, om inte gästen är angiven på din biljett och har betalat ett dagspris före avresan.

Det är möjligt att hotell/lägenhetskomples kommer att kräva betalning för hyra av barnsäng, luftkonditionering, säkerhetsboxar, aktiviteter och ev. skador på hotellet och dess faciliteter. Betalning sker direkt till hotellet/lägenhetskompleset på begäran, före avresan. Vissa hotell har installerat minibar i rummen. Dessa kan inte användas för egna drycker och livsmedel.

Vissa hotell tar ut deposition (kontant eller med registrering av kreditkortsinformation) vid incheckningen, för användningen av mini-bar, restaurang och så vidare. Denna deposition kompenseras av ev. förbrukning vid utcheckningen.

## Bilder på hemsidan

Några bilder på hemsidan är tagna med vidvinkel. Detta innebär att till exempel rum och pooler ser större ut än vad de egentligen är. Bilder på rum och lägenheter är exempel på detta, och det kan finnas stor variation på inredning, utseende, möbler och så vidare.

## 6 På destinationen

### Aktiviteter och utflykter

Vi rekommenderar att du bokar dina utflykter via Sunwebs guider. Du kan se exempel på utflykter under de olika destinationerna. Ev. priser som anges där är vägledande, och vi förbehåller oss rätten att ställa in en särskild utflykt om vi bedömer att det inte finns tillräckligt intresse. I praktiken kan aktiviteterna skilja sig från beskrivningen på webbplatsen/broschyren.

### Fel och brister

Om du hittar fel och brister i samband med din semester bör du omedelbart kontakta Sunwebs guide. Om du inte gör oss uppmärksamma på störande brister, har vi ingen möjlighet att rätta till dem. Du förlorar också rätten att reklamera efter hemkomsten.

### Liftkort

Liftkortet är vanligtvis giltigt från dagen efter din ankomst, och det antal dagar som anges på kupongen. Sunweb ansvarar inte för undantag, t.ex. gällande väderförhållanden. Om det uppstår oväntade situationer där du pga. sjukdom inte längre kan använda dig av liftkortet, skidundervisning eller hyrd skidutrustning, bör du själv fråga om återbetalning hos liftkortskontoret, skidskolan eller skiduthyrningen. Sunweb kan inte hjälpa dig med detta när din semester är avslutad. När du har lämnat din kupong får vi nämligen full betalning, och kan därför inte erbjuda dig återbetalning. Har du beställt ett avbeställningsskydd kan du i vissa fall få ersättning för outnyttjade aktiviteter om du har åkt hem tidigare. Se ytterligare information under "Villkor".

### Skiduthyrning och skidundervisning

På din kupong står det vart du ska vända dig.

## Inköp

Vi förbinder oss inte att driva fall där du ev. känner dig illa behandlad av företag eller affärsinnehavare. Vi förbinder oss inte heller att göra eller förmedla reparationer på varor som köpts i rekommenderade butiker – oavsett ev. upplysningar du fått från guiden eller försäljaren.

Butiker rekommenderas efter goda erfarenheter. Om du vill köpa varor utomlands för att sedan skicka hem dem rekommenderar vi att du undersöker reglerna för införsel i Sverige - inklusive behovet av särskilda certifikat och aktuella svenska tullbestämmelser. Vi tar inget ansvar i samband med införsel av varor till Sverige.

## 7 Efter hemresan

### Hittegods

Efterlysning av hittegods måste göras direkt efter hemkomsten. För att täcka kostnader för efterlysning (tel. fax mm.), tar vi ut en administrationsavgift på 300 kr. Denna avgift betalas oavsett om det som blev efterlyst hittas eller ej. Fraktkostnader till hemadress är inte inkluderade. Observera att det kan ta lång tid att få hem hittegods. Om de efterlysta sakerna hittas kan de hämtas på Sunwebs kontor i Köpenhamn. Om du önskar att få dem skickade till din hemadress måste du också betala fraktkostnaderna.

### Reklamationer

Eventuella reklamationer gällande din resa skall göras omedelbart till Sunwebs guide på plats, så problemet kan lösas direkt. Om det inte finns en guide på ditt resmål, kan du se kontaktinformationer till närmsta guide eller Sunwebs lokala representant i dina resehandlingar.

Gör man inte det kommer det vanligtvis att resultera i förlust av rätten till senare ersättningskrav. Det är mycket viktigt att du kontaktar oss direkt eftersom Sunweb i många fall kan åtgärda ditt klagomål när vi har informerats om problemet. Klagomål som inte har rapporterats på resmålet kan inte behandlas efter hemkomst.

Klagomål gällande fel eller försummelse som inte kunnat åtgärdas på resmålet måste göras skriftligen och skickas till Sunweb inom en månad efter resans slut. Om du har gjort utlägg på Sunweb begäran, bifoga då vänligen en kopia av originalkvitton.



## 8 Kontakt

### Sunweb

E-postadress: [info@sunweb.se](mailto:info@sunweb.se)

Telefontider: 040-66 88 100

Mån-tors: 10:00 till 16:00

Fredag : 10:00 -15:00

Lördag : 10:00 till 16:00

Söndagar och helgdagar: Stängt

OBS! Dessa tider kan variera beroende på säsong.