

## Värt att veta

<b>Bokning och betalning.....</b>	<b>2</b>
<b>Flyresan .....</b>	<b>9</b>
<b>Bussresor.....</b>	<b>20</b>
<b>Boendet.....</b>	<b>24</b>
<b>På resmålet.....</b>	<b>34</b>
<b>Efter hemresan .....</b>	<b>36</b>

Värt att veta gäller endast för Sunwebs skidresor, och omfattar inte solresor. Vi rekommenderar att du också läser Sunwebs resevillkor. Värt att veta är en del av de villkor du accepterar när du gör en bokning med Sunweb.

Sunweb följer alltid utrikesministeriets riktlinjer för utlandsresor, dessa kan du läsa här: [www.regeringen.se/uds-reseinformation/](http://www.regeringen.se/uds-reseinformation/)

## 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.

När du bokar din resa, rekommenderar vi att du även bokar ett avbeställningsskydd, som täcker dina kostnader om du plötsligt blir sjuk, skadad eller av annan anledning inte kan delta i resan. Du kan beställa den i bokningssteg 2 eller i efterhand via telefon med en säljare. Ett avbeställningsskydd är endast giltigt om det betalas tillsammans med depositionen. Kom ihåg att försäkra dig om att detta anges på fakturan. Du kan läsa mer om avbeställningsskydd på:

[www.erv.se/privat/vara-reseforsakringar/avbestallningsskydd](http://www.erv.se/privat/vara-reseforsakringar/avbestallningsskydd)

Vi rekommenderar också att alltid tecknar en reseförsäkring. På Sunweb samarbetar vi med ERV, vilket garanterar dig hjälp när du behöver det. Du kan beställa en reseförsäkring i boknings steg 2 eller senare via telefon med en säljare. Var medveten om att reseförsäkringen endast är giltig om den anges på fakturan och är betald för utresan.

### Orderbekräftelse och faktura

När din beställning är genomförd kommer du att se ditt bokningsnummer på skärmen. Du kommer kort därefter få en orderbekräftelse och en faktura via e-post. Om du beställer via telefon eller e-post får du bara en faktura där du kan se bokningsnumret. Denna fungerar även som orderbekräftelse.

Vi ber dig att gå igenom din orderbekräftelse och faktura; se så att alla namn stavas som det gör i passet, stämmer hotellets namn överens med det du bokar, resedatum är rätt o.s.v. Om det skett ett missförstånd av något slag, meddela oss då omedelbart så vi kan åtgärda det. Observera att orderbekräftelsen är en bekräftelse på din beställning och att det är din plikt att kontrollera innehållet. Genom att betala depositionen/resans kostnad har du accepterat de villkor som anges i orderbekräftelsen/fakturan och på vår hemsida, inklusive allmänna resevillkor samt "Värt att veta".

Sunweb skickar dina resedokument via e-post ca 5 veckor före utresa om hela resans belopp har betalats. Bokar du mindre än 6 veckor före utresan kommer du att få resedokumentet när vi har registrerat resans fulla betalning, som ska betalas omedelbart. Resedokumentet måste skrivas ut, tas med på resan och användas i samband med incheckning på flygplatsen/transfern/hotellet.

Vill du få orderbekräftelse/faktura och resedokument via post, debiteras du en administrativ och fraktkostnad på totalt 200 kr för båda utskicken. Denna avgift betalas med depositionen.

## Min bokning

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). Fram till 7 dagar före utresa kommer du att kunna göra ändringar smidigt via "Min bokning".

## Resans längd

Den reslängd som anges för Sunwebs resor är från utresedatumet till hemresedatumet. Detta innebär att resdagarna också ingår i den angivna restiden.

## 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.

Presentkort måste alltid användas och registreras innan betalning av en resa. Det är inte möjligt att betala av resan med ett presentkort, och det kan inte användas för en resa som redan har betalats. Presentkortet kan inte användas för betalning av deposition, men kommer att dras från det totala priset.

## 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 skall vara oss till handa 6 veckor före utresa. Bokar du inom 6 veckor före utresa, ska hela beloppet betalas omgående. Har vi inte mottagit din betalning i tid har vi rätt att avboka din resa utan förvarning.

Presentkort kan inte användas för betalning av depositionen.

## 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.

## Banköverföring

**Bank:** Swedbank AB

**Bankgiro:** 545-3584

Kom ihåg att ange ditt **bokningsnummer** som referens. Observera att det tar 2-3 arbetsdagar innan Sunweb kan se överföringen och att omedelbart överföra är inte

möjligt. Vid bokning senare än 14 dagar före utresa, bifoga kvitto på överföring och skicka till Sunweb.

## **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 oss på [info@sunweb.se](mailto:info@sunweb.se).

## [Resedokument/Biljetter](#)

Ca 5 veckor innan utresan 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 samt eventuella aktiviteter och bagage. Du får ditt boarding-pass och stolsnummer på flygplatsen. 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 bokningen 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.

## Personuppgifter

De kontaktuppgifter som du anger vid bokning av resan (telefonnummer, 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 om viktig information eller ändringar i resplanen inte når fram till följd av att kontaktuppgifter har ändrats. Vid oförutsedda situationer, kan det också vara nödvändigt att kontakta dig via telefon eller SMS under din semester.

Dina personuppgifter ges inte vidare till tredje part och dina personuppgifter är säkra hos oss.

## Barn och unga under 18 år

Barn och unga under 18 år som reser utan vuxet sällskap måste vid köp av resa kunna visa medgivande från minst en målsman.

## Resans pris

I resans pris ingår - om inget annat anges - flygtransport, flygplatsskatter, transport mellan flygplatsen och destination, passageraravgift, bidrag till Resegarantifonden, eventuellt boende (om det bokats), eventuell pension och guideservice beroende på destinationsbeskrivningen på hemsidan. När du köper endast flygbiljetter ingår inte transport mellan flygplatsen och destinationen i priset. Incheckat bagage ingår inte i priset, liksom kostnaderna för pass, visum, försäkringar och dylikt. Ansvaret för detta vilar alltid på resenären.

Resans pris beräknas utifrån gällande taxor, skatter och valutakurser. Sunweb förbehåller sig därför rätten före utresa att göra prisändringar, se allmänna resevillkor, artikel 2.

På vissa av våra destinationer betalas lokal turistskatt. Denna betalas vanligtvis direkt till hotellet.

## Aktuella priser och kampanjer

Observera att alla priser på Sunwebs hemsida är aktuella priser. Sunwebs priser är dynamiska och justeras kontinuerligt efter tillgång och efterfrågan, ofta flera gånger om dagen. Priset vid bokningstillfället är alltid det aktuella priset och accepteras vid betalning av en deposition/resans pris. Eventuella kampanjpriser gäller endast under en begränsad period och/eller ett begränsat antal rum. Tryckta priser, såsom nyhetsbrev, broschyrer, annonser, tv-reklam, etc. är priser som gäller vid tidpunkten för utarbetandet av nyhetsbrevet/broschyr/annons/reklam, och vi förbehåller oss rätten att ändra priser, återkalla rabatter eller avgångar/hotell som säljer slut.

Priset som visas på hemsidan under boendet är genomsnittspriset per person. När du väljer datum och typ av boende kommer priset att specificeras.

## Barnrabatter

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

Barnrabatter varierar beroende på hotell och säsong. Även fördelningen av barn olika i rum/lägenheter kan påverka priset.

För spädbarn betalar du ett fast belopp på 400 kr. Observera att spädbarn inte har sin egen plats ombord på flyg och buss.

## Reservationer på begäran

När ett hotell är utsålt kan det finnas möjlighet att göra en bokning på begäran. Detta markeras med ljusblåa priser på hemsidan och innebär att rummen är slutsålda hos Sunweb. Men vi kontaktar våra partners och undersöker om det finns fler lediga rum. Vi strävar efter att kontakta dig inom 5 dagar och om rumstypen finns, är bokningen bindande och samma villkor gäller som vid vanlig bokning och en uppdaterad faktura kommer att skickas för betalning.

## Antal rum på hemsidan

På hemsidan anges antalet återstående rum på ett hotellet. Observera att detta kan vara för en viss rumstyp, och att det bara visar hur många rum Sunweb har till sitt förfogande på detta hotell.

## Gruppresor

Vi förhandlar alltid fram de bästa priserna till våra gäster, och gruppresebokning genomförs på samma villkor som alla andra bokningar. Du kan boka resor för upp till 15 personer med samma bokningsnummer på vår hemsida. Är du mer än 15 personer rekommenderar vi att du kontaktar våra resekonsulter, så att vi kan ge dig råd om hotellval och eventuell privat transfer etc.

## Speciella 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. Vi kan inte garantera att dessa önskemål uppfylls, men vi skickar alltid dina önskemål vidare till hotell, flygbolag osv.

Fördelningen av rum äger sker på hotellet när du anländer, 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 vissa 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.

## Funktionshinder

Många av Sunwebs hotell har inte särskild utrustning för rullstolsburna och funktionshindrade, och kan därför inte klassas som anpassade för funktionshindrade - om inte annat angivits i hotelltexten högst upp i hotellbeskrivningen på Sunwebs hemsida. Observera att endast ett fåtal hotell och rum anpassade med t.ex. dörrbredd, toaletter, hiss storlek, ramper osv, och att det ofta är hotellen i de högre



klasserna som har detta. Våra destinationer kan princip inte betraktas som anpassade för funktionshindrade - ofta är terrängen kuperad och trottoarer är mycket hög.

I samband med bokning ska Sunweb kontaktas om du eller din medresenär har särskilda behov, så att vi kan hitta ett hotell som kan möta dessa. Om rummet är anpassat för funktionshindrade anges detta i fakturan.

## Flyresan

### 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 resedokument.

Vi använder flygbolag från olika länder, och det kommer därför i allmänhet inte finnas svensktalande personal på planet. I vissa fall kan flygpersonalens engelska vara begränsad.

Benutrymmet varierar beroende på flygbolag, flygplanstyp och placering på flygplanet. Benutrymme är ofta begränsat på charterflyg, som används för korta och medellånga sträckor. Det finns ingen garanti för att resenärer med samma bokningsnummer kommer sitta bredvid varandra på planet. Hos vissa flygbolag är det möjligt att boka platser hemifrån, vilket vi rekommenderar om ni vill sitta tillsammans eller vill ha extra benutrymme.

### Flygplats

#### **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 tionde 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 se mer på: [www.cph.dk](http://www.cph.dk).

## Pass och visum

KOM IHÅG att ta med ditt pass, och att det ska packas ner i handbagaget tillsammans med pengar, resehandlingar och eventuell 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 inom EU 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 Bulgarien ska ditt pass vara giltigt i minst tre månader efter hemresa och till Turkiet ska passet vara giltigt minst sex månader efter hemresa. Reser du över Öresundsbron måste du också ha legitimation.

## Pass för barn

Barn ska ha ett eget pass oavsett hur gamla de är. Läs mer om pass för barn på:

[www.polisen.se/Service/Pass-och-id-kort/Passansokan-for-barn-och-ungdomar/](http://www.polisen.se/Service/Pass-och-id-kort/Passansokan-for-barn-och-ungdomar/)

## Medicin och läkemedel

När du reser 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:

[www.1177.se/Skane/Fakta-och-rad/Rad-om-lakemedel/Resa-med-lakemedel](http://www.1177.se/Skane/Fakta-och-rad/Rad-om-lakemedel/Resa-med-lakemedel)

## Graviditet

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

### **Atlantic Airways**

Du kan resa med Atlantic Airways utan läkarintyg upp till 34 veckors graviditet om det inte finns några kända komplikationer. I graviditetsvecka 35-37 krävs läkarintyg. Det är inte möjligt att flyga med Atlantic Airways från graviditetsvecka 38 och framåt. Läkarintyget skall utfärdas inom 24 timmar före avresa, men ett läkarintyg som utfärdats på fredagen gäller för resor på lördagar och söndagar. Observera att det även ska utfärdas ett läkarintyg innan hemresan. Sunweb tar inget ansvar för avvisning på grund av graviditet och har ingen inverkan på huruvida flygbolagen ändrar sina regler för gravida passagerare.

### **BH-Air**

Du kan resa med BH-Air utan läkarintyg fram till och med 27 veckan utan läkarintyg. I graviditetsvecka 26-33 krävs läkarintyg. Var medveten om att detta också gäller för hemresan. Från graviditetsvecka 34 är det inte möjligt att flyga med BH-Air.

### **Ellinair**

Du kan resa med Ellinair utan läkarintyg upp till och med graviditetsvecka 25. Från graviditetsvecka 26-31 krävs läkarintyg. Var medveten om att detta också gäller för hemresan. Från graviditetsvecka 32 är det inte möjligt att flyga med Ellinair.

### **Freebird:**

Du kan resa med Freebird utan läkarintyg upp till och med 27 veckan om det inte finns några kända komplikationer. Från graviditetsvecka 28-35 krävs läkarintyg. Var medveten om att detta också gäller för hemresan, och får inte utfärdas tidigare än 7 dagar före resan. Från graviditetsvecka 36 är det inte möjligt att flyga med Freebird.

Väntar du mer än ett barn är det inte möjligt att flyga med Freebird från och med vecka 32.

### **Norwegian**

Du kan resa med Norwegian utan läkarintyg upp till och med 35 veckan om det inte

finns några kända komplikationer. Efter graviditetsvecka 35 krävs läkarintyg. Var medveten om att detta också gäller för hemresan. Från graviditetsvecka 37 är det inte möjligt att flyga med Norwegian.

### **Primera Air**

Du kan resa med Primera Air utan läkarintyg upp till och med graviditetsvecka 26. I graviditetsvecka 27-35 krävs läkarintyg. Var medveten om att detta också gäller för hemresan. Från graviditetsvecka 36 är det inte möjligt att flyga med Primera Air.

### **SAS**

Du kan resa med SAS utan läkarintyg upp till och med 35 veckan, om du väntar ett barn. Var medveten om att detta också gäller för hemresan. I graviditetsvecka 36 och 37 måste resa godkännas av SAS Medical Department och kräver en särskild blankett. Flygtiden får inte överstiga 4 timmar. Du hittar formuläret här:

[https://classic.sas.se/upload/Global/Travel%20Info/File\\_upload/Medical/gravid-cert.pdf](https://classic.sas.se/upload/Global/Travel%20Info/File_upload/Medical/gravid-cert.pdf)

Från graviditetsvecka 38 är det inte möjligt att flyga med SAS, om du väntar ett barn.

Du kan resa med SAS utan läkarintyg upp till och med 27 veckan om du väntar mer än ett barn. Var medveten om att detta också gäller för hemresan. I graviditetsvecka 28-31 måste resan godkännas av SAS Medical Department och kräver en särskild blankett. Flygtiden får inte överstiga 4 timmar. Se formulär ovan.

Från graviditetsvecka 32 är det inte möjligt att flyga med SAS om du väntar mer än ett barn.

### **SunExpress**

Du kan resa med SunExpress utan läkarintyg upp till och med graviditetsvecka 34. Från graviditetsvecka 35, är det inte möjligt att resa med SunExpress.

Om du är osäker på hur du ska förhålla sig till flygreglerna i samband med graviditeten, rekommenderar vi att du kontaktar flygbolaget.

### **Avgångstider – ändringar**

Observera att utresor kan vara mycket tidiga och att hemresor kan vara mycket sena. I extrema fall försöker vi under bokningsprocessen påverka 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 i sista minuten. Det kan hända att restiderna ändras strax före utresan 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 5 veckor före utresan. Flygtider ändras ständigt och vi kan därför bara ange preliminära flygtider, när flygtider sätts, finns de också på vår hemsida, gör de inte det har inte vi fått dem än.

Observera att om du väljer ut- och hemresa på olika veckodagar eller olika flygbolag kan det innebära ogynnsamma flygtider i förhållande till resans längd.

## Förseningar

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 lägger stor vikt på din säkerhet.

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

Om du vill begära ersättning för försenad flygresa med hänvisning till EU-förordningen 261/2004, måste du själv ansöka om detta hos flygbolaget. Sunweb är inte skyldig att ersätta eller bistå ersättning i enligt EU-förordningen för flygbolag.

## Mötetid

På avresedagen ber vi dig vänligen att inte glömma dina resedokument. Du ska vara på flygplatsen senast 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. sen närvaro.

Det är datumet på dina resedokument meddelar när du ska checka in på flygplatsen vid utresa, och när du bör checka ut från hotellet på hemresan.

## Bagageetiketter

Det är en god idé att använda bagageetiketter. Eftersom Sunweb skickar biljetterna via e-post kommer du inte att motta bagageetiketter. Vi rekommenderar att du använder egna, och att du noterar namn och adress.

## Spädbarn och barn under 2 år

Ett barn under 2 år har inte rätt till egen sittplats under flygresan eller busstransfern. 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.

Observera att spädbarn och små barn inte får sitta vid nödutgångar och hos vissa flygbolag inte på första raden. Åldersgränsen för detta varierar mellan flygbolagen.

## Handbagage

Du är själv ansvarig för att pass, pengar, resehandlingar, värdesaker och eventuella läkemedel är packade i handbagaget.

Det är tillåtet att ta med ett handbagage per person över 2 år. Den maximala storleken och vikten på ett handbagage varierar från flygbolag till flygbolag. Reser du med barn under 2 år, är det på vissa flygbolag möjligt att ta med barnvagn och/eller handbagage kostnadsfritt. Är detta möjligt, framgår det här nedan:

### **Atlantic Airways:**

5 kg handbagage (50 x 40 x 25 cm)

Du får ta med 1 incheckad barnvagn pre spädbarn under 2 år.

### **BH-Air:**

7 kg handbagage (60 x 40 x 30 cm)

### **Ellinair:**

8 kg handbagage (55 x 40 x 20 cm)

**Freebird:**

6 kg handbagage (55 x 40 x 20 cm)

**Norwegian:**

10 kg handbagage (55 cm x 40 cm x 23 cm)

Du får ta med 5 kg incheckat bagage samt a incheckad barnvagn pre spädbarn under 2 år.

**Primera Air:**

10 kg handbagage (54 x 45 x 25 cm)

Reser du med spädbarn under 2 år, får du ta med 1 väska av standardstorlek för viktiga saker med hänsyn till barnets komfort och omvård samt 1 bärstol för spädbarn *eller* barnvagn (barnvagn för barn upp till 6 år)

**SAS:**

5 kg handbagage (55 x 40 x 23 cm)

Du får ta med 10 kg incheckat bagage per spädbarn under 2 år, och detta inkluderar 1 barnvagn. Vill du ta med barnvagn eller sulky till barn över 2 år, kommer denna räknas som extra bagage.

**SunExpress:**

8 kg handbagage (55 x 40 x 20)

Du får ta med 1 barnvagn eller sulky samt 10 kg incheckat bagage per spädbarn under 2 år.

## Bagage

Alla flygresor med Sunweb är exklusive incheckat bagaget. Om du vill resa med incheckat bagage, kan det läggas till i boknings steg 2 vid bokning av resa eller senare via "Min bokning". Priserna för incheckat bagage är:

**Atlantic Airways:**

15 kg. 90:- en väg

20 kg 120:- en väg

## **BH-Air:**

15 kg. 90:- en väg

20 kg 120:- en väg

## **Ellinair:**

15 kg. 90:- en väg

20 kg 120:- en väg

## **Freebird:**

15 kg. 90:- en väg

20 kg 120:- en väg

## **Norwegian**

20 kg. 120: en väg

2x20 kg 250:- en väg

## **Primera Air:**

15 kg. 90:- en väg

20 kg 120:- en väg

23 kg 150:- en väg

## **SAS:**

15 kg. 90:- en väg

20 kg 120:- en väg

## **SunExpress:**

15 kg. 90:- en väg

20 kg 120:- en väg



Observera, att det endast är möjligt att checka in 1 st. bagage per resenär såvida du inte bokat med extra bagage på 2x20 kg hos Norwegian.

Rullstol och rollator kan är kostnadsfritt att ta med på resan. För barn och barnvagnar har flygbolag olika regler och priser. Se avsnittet om handbagage. Sunweb ska informeras om måtten på rullstolen, och om du tar en rullator, då denna information ska vidarebefordras till flygbolaget.

Om du tar med barnvagn rekommenderar vi Airshells eller liknande produkter för att minska risken för skador på vagnen. Observera att vissa flygbolag kräver att en sådan produkt används för att en skadad barnvagn ska ersättas.

## Övervikt

Ett bagages övervikt som överstiger det som har bokats hemifrån, betalas direkt till flygplatspersonalen. Priset varierar beroende på vilket flygbolag du 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 övervikten på flyget, om bagageplatsen är begränsad.

## Specialbagage

All ytterligare utrustning såsom cyklar, surfbrädor, golfbagar, etc. regleras av enskilda flygbolag och måste bokas i förväg.

Detta bagage lämnas av på en speciell plats i terminalen, eller enligt anvisningar från flygplatspersonalen.

## Husdjur ombord på flyget

Om du vill ta med ditt husdjur på flyget ska du kontakta Sunwebs resekonserter vid bokningen och undersöka om det är möjligt. Du måste få särskilt tillstånd från flygbolaget för att ta med husdjur ombord och det tillkommer en extra avgift. Notera också att det är inte alltid möjligt att få tillstånd att ta med husdjur ombord.

## 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: <https://www.swedavia.se/arlanda/bagage>

## Försenat/skadat/borttappat

Om ditt bagage skadas eller tappas bort under resan ska du vid ankomst vända dig till ankomstservicen vid bagageutlämningen omedelbart efter ankomsten till flygplatsen. Det måste skrivas en PIR-rapport (Property Irregularity Report) som ska bifogas till flyg- och försäkringsbolag. Det är inte möjligt att kräva ersättning för försenat, skadat eller förlorat bagage om du inte genomför en PIR-rapport på flygplatsen.

Du har ansvar för att det skrivs en PIR-rapport innan du lämnar flygplatsen om du vill göra anspråk på ersättning. Sunweb kan inte hjälpa till med att utfärda en rapport efter att du har lämnat flygplatsen.

Om du inte har köpt reseförsäkring som täcker bagage, Kontakta försäkringsbolaget som sköter din hemförsäkring. Det är också möjligt att upprätta ersättningskrav från flygbolaget. Detta måste göras direkt till flygbolaget. Var medveten om att handläggningstiden kan vara längre än väntat. Sunweb kan inte hållas ekonomiskt ansvariga för försenat, skadat eller förlorat bagage.

## Service ombord på flyet

Sunweb använder sig av flygbolag från olika länder och vi kan inte garantera att det finns svensk- eller skandinavisktalande personal ombord. Inte all personal talar heller flytande engelska, men alla flygbolag är godkända av europeiska luftfartsmyndigheter att flyger till och från Sverige och Danmark.

På alla flygningar är det möjligt att köpa snacks och drycker. Utbudet är begränsat och Sunweb kan inte hållas ansvarig för sortimentet av snacks och drycker ombord, eftersom dessa också kan sälja slut på vägen. Du kan betala med kontanter, och på vissa flygbolag med kreditkort. Vissa flygbolag erbjuder även ett begränsat urval av tullfria varor som du kan köpa ombord. Sunweb kan inte hållas ansvarig för utbudet av tullfria varor eller leverans av dessa.

Eventuella reklamationer på köp som gjorts ombord på flyget ska göras direkt till flygbolaget och Sunweb tar inget ansvar i samband med dessa.

## Minderåriga som reser själv

Om en minderårig skall resa ensam skall Sunweb alltid informeras om detta. Flygbolag har olika åldersgränser för när ett barn som reser själv behöver assistans. Observera att flygbolaget kan ta ut en avgift för denna assistans.

## Transfer

Transfer ingår i priset när du bokar en paketresa med flyg och hotell hos Sunweb. Transferbussen körs av lokalt anställda, 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 upphör, men väntetid på bussen kan förväntas då det generellt tar tid för alla resenärer att få sina väskor och komma på bussen. Transferten genomförs med vanliga bussar, mini- eller midibussar med flera trappsteg, och det är ditt ansvar att själv kunna ta dig in och ut ur bussen. Behöver du hjälp eller specialtransport ska detta beställas och betalas separat. Detta visas i så fall på din faktura och i dina resedokument. Sunweb tar inget ansvar om du beställt vanlig transfer och inte är i tillstånd att använda den.

Observera att det är ditt ansvar att ditt bagage kommer på och av transferbussen, både tur och retur. Sunweb tar inget ansvar om du glömmer ditt bagage på eller vid bussen.

Om du inte har bokat boende ingår inte transfer som en del av din resa. På utvalda destinationer är det möjligt att boka transfer till flygbiljetter. Detta kommer i så fall anges i bokningssteg 2 och kommer alltid att vara till en extra kostnad. Vid bokning av transfer för gäster som endast bokat flygbiljetter genomförs alltid transfer med vanlig transferbuss, och det är endast möjligt att gå av på och av vid de hållplatser som anges och bokade vid beställning, även om transferbussen kan ha andra stopp längs vägen.

Observera att angivna tidtabeller för transfer är exklusive eventuella stopp för måltider, toalettbesök och gäster som ska av på andra hotell.

## Privat transfer

På de flesta av Sunwebs destinationer är det möjligt att boka privat transfer från flygplatsen till hotellet tur/retur. Du kommer att köras själv utan stannar vid andra hotell. Priset för detta framgår i bokningssteg 2 och kan också beställas genom att kontakta våra resekonstuler. Privat transfer måste alltid beställas hemifrån.

## 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 bokat 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 bindningarna. Du kan i stället ta med bindningar 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 fränsäger 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.

## Boendet

### Klassificering

Sunweb har sin egen hotellklassificering. Vi har inte enbart tagit hänsyn till inredningen av rum och lägenheter utan också till var de ligger, faciliteter, atmosfären samt 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. vanligt att ge hotellet en extra stjärna om det finns ett konferensrum, vilket är helt ointressant för de flesta semestergäster.

Sunwebs hotell klassificeras på följande sätt:

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

\*\*\* Enkla mellanklassshotell 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 flera av hotellen fått recensioner av våra gäster, även omdömen från enkäterna kan synas här. Har vi ännu inte fått betyg från svenska gäster, kommer vi i vissa fall använda betyg från Sunwebs utländska avdelningar. 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 Sunwebs kundservice via klagomålsformulären på vår hemsida.



## 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. Vid tidig ankomst eller sen hemresa kommer du inte ha tillgång till ditt rum/lägenhet. Eventuell pension gäller bara från incheckning till utcheckning och det ges ingen ersättning för eventuella måltider du missar för att du anländer sent eller åker tidigt. På vissa hotell är det möjligt att arrangera senare utcheckning på hemresedagen mot en extra avgift. Detta betalas direkt till hotellet och kan inte arrangeras hemifrån.

Det är datumet då dina resedokument som avgör när du får tillgång till ditt rum eller din lägenhet vid ankomsten till hotellet och när du ska checka ut från hotellet på hemresedagen.

## 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 tillfällen 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 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.

## Dubbelrum

Dubbelrum består av ett rum för två personer. Vissa dubbelrum har extra sängar. Läs mer under "Sängar och bäddar" och i de enskilda hotellbeskrivningarna.

## Duplex/maisonette

Duplex eller maisonette har två plan ansluten med en invändig trappa, ofta utan separation av vardagsrummet och rummet på första våningen, det vill säga att första våningen är öppen planlösning med bottenvåningen och du kan inte räkna med väggar eller dörrar för att separera mellan golv/rum. Dessutom har den första våningen ofta lågt i tak och sluttande väggar.

## Familjerum

Det finns många olika typer av familjerum på våra hotell. Vissa består av flera rum där du kan stänga en dörr i mellan, andra består av ett stort rum, och ytterligare andra är delvis separerade. Vissa familjerum har riktiga sängar för samtliga personer, andra har både sängar och extra sängar/bäddsoffor, och vissa familjerum har en övre

gräns för barnens ålder, eftersom vissa av sängarna är mindre än vanliga vuxensängar. Läs mer under de enskilda hotellbeskrivningarna.

## Pentry

De flesta lägenheter är utrustade med ett pentry. Dessa är endast avsedda för enklare matlagning. Pentryt är ofta integrerat i sovrummet eller vardagsrummet och består för det mesta av 1-2 kokplattor, kylskåp, diskbänk och begränsad köksutrustning. Du kan inte förutsätta att du har samma utrustning som hemma i ditt eget kök. Pentryt är avsett att göra te/kaffe och laga till exempel frukost eller enkla måltider. Är din vistelse med All Inclusive, kommer det vanligtvis inte finnas någon köksutrustning i ditt pentry. Hotellet förutsätter att gästerna föredrar att äta i restaurangen framför att själv köpa mat när den ingår i priset. Vissa pentry har fler bekvämligheter som kaffebryggare, vattenkokare eller mikrovågsugn. Läs mer under enskilda hotellbeskrivningar.

## Studio lägenhet

En studio lägenhet består av ett rum med sovplatser och pentry. Här finns vanligtvis sängar för två och eventuellt en eller flera bäddar, vanligtvis i form av bäddsoffor.

## Tvårumslägenhet

Tvårumslägenhet består av ett sovrum och ett vardagsrum med pentry. I vardagsrummet finns det plats till för en eller fler bäddar i form av bäddsoffor.

## Trerumslägenhet

Trerumslägenhet 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.

## Ekonomirum/-lägenheter

Våra samarbetspartners letar alltid efter de bästa priserna. Därför kommer det på de flesta destinationer finnas ett begränsat antal hotellrum/lägenheter med mycket överkomligt pris. Dessa rum/lägenheter kan skilja sig från hotellets övriga rum i förhållande till faciliteter, inredning, storlek och har ofta det sämsta läget på hotellet. Det är inte möjligt att ange speciella önskemål för boende i ekonomirum.

## Inredning av hotellrum och lägenheter

De på hemsidan visade bilderna på inredningen av hotellrum/lägenheter är vägledande. På många hotell är rummen inredda på olika sätt, utan att alla rumstyper nödvändigtvis framgår på alla bilder. Det kan hända att hotellet byter inredning efter att bilderna är tagna utan Sunweb informeras om detta. Vissa badrum har inte duschdraperi eller annan avskärmning av duschen. Det är inte alltid möjligt att hänga duschmunstycket på väggen. Detta kan inte anses vara en brist i resans kvalitet. Har du luftkonditionering i din lägenhet eller på ditt hotellrum, kan du bara förvänta en, oavsett antal rum. Observera att balkong/terrass och badrum räknas med i den eventuellt angivna boarean. Balkong och terrass kan variera i storlek och kommer inte nödvändigtvis att kunna rymma hela antalet gäster som rummet eller lägenheten är avsedd för.

## Sängar och bäddar

Sängar kan inte förväntas att vara av samma storlek och standard som man är van hemma. Standard för vanliga sängar är 70x180 cm. Bäddmadrasser ingår sällan, och de kan därför vara hårdare eller mjukare än normalt. Det kommer ofta att vara en filt och/eller ett lakan som utgör det vi kallar för täcke.

I hotellrummen och lägenheter som har extrabäddar är dessa oftast bäddsoffor/-fåtöljer eller tältsäng som fälls ut. Dessa tillhandahålls på rummet speciellt för detta ändamål och kan inte förväntas vara av samma standard som rummets övriga sängar. De kan vara mindre bekväma än vanliga sängar och även vara mindre. På hotellrum eller i lägenheter med extra säng kan det förväntas att utrymmet blir begränsat.

## Spjälsäng

På de flesta hotell, kommer det att vara möjligt att låna eller hyra en spjälsäng. Detta anges som ett önskemål i samband med bokningen. Ofta kommer det att finnas ett begränsat antal, vilket innebär att vi tyvärr inte kan garantera att önskemål om dessa kan uppfyllas. Betalning för hyra av spjälsäng sker på hotellet.

## 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. Tiderna för All Inclusive-program på enskilda hotell kan ha smärre avvikelser från det som anges

på Sunwebs hemsida, då hotell kan ändra dessa under säsongen. Så fort vi informeras om ändringar uppdateras de på vår hemsida. Sunweb kompenserar inte för eventuella smärre ändringar i måltidsprogrammet.

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, alkoholfria och läsk drycker samt ofta snacks. Läs mer under "All Inclusive" och på de enskilda hotellen.
- Ultra All Inclusive: Inkluderar alla måltider, lokala alkoholhaltiga, alkoholfria, och läsk drycker samt olika snacks. I vissa fall inkluderar Ultra All Inclusive även importerade drycker. Observera att (färsk) fruktjuice normalt inte ingår. Se mer under de enskilda hotellen.

Som regel serveras måltiderna som en buffé och är anpassade efter 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, men pålägg, frukt och grönsaker kan ofta också ingå. Lunch och middag kan vara enkel, innehålla ett begränsat utbud av färska grönsaker och speciellt på hotell av en lägre standard kan det förväntas att urvalet av kött är begränsat till en sort. Serveras det snacks på hotellet, och det inte är specificerat hotellbeskrivningen, kan det bestå av t.ex. soppa, pizza, pommes frites, smörgåsar eller tårta. Dessa kan inte betecknas som riktiga måltider. Det förväntas att antalet gäster på hotellet kommer att återspeglas i mängden mat på buffén.

Om inget annat anges måste du räkna med att betala för alla importerade drycker, juicer, cocktails och specialkaffe. Detta gäller även minibar, rumsservice, á la carte samt all mat och dryck som beställs utanför angivna tider. Om det på ditt hotell ingår en à la carte-middag i All Inclusive/Ultra All Inclusive-programmet, måste du betala för drycker till detta.

Utomlands kan det finnas andra regler för servering av alkohol till minderåriga. Observera att om ditt flyg anländer på obekväma tider, är det möjligt att du kommer för sent till en måltid, har inte rätt till ersättning för detta. Om du har en speciell kost, så kommer vi att meddela hotellet om detta, men framför allt på de enklare hotellen kan det inte alltid tas hänsyn till detta. Vegetarisk kost består då ofta av att du bara inte serveras kött till maten. Sunweb kan inte garantera att hotellen tar hänsyn till specialkost.

## All Inclusive

Det blir mer och mer populärt att resa med All Inclusive, och med goda skäl. När du väljer en vistelse med All Inclusive så är mat, drycker och snacks inkluderat i priset du betalar för resan. Du har således lättare att hålla reda på semesterns budget. All Inclusive kan också vara ett bra val om ni är många som reser tillsammans, så att ni slipper dela upp notan i restaurangen. På de flesta hotell med All Inclusive serveras huvudmåltider som buffé, så att du kan äta vad och hur mycket du vill. Om inget annat anges ingår både alkohol och alkoholfria lokalt producerade drycker. Det är ofta möjligt att även köpa drycker av mer kända varumärken. På den stora All Inclusive-hotell finns också ett stort utbud av aktiviteter och anläggningar som ingår i priset. I vissa fall kommer det att finnas möjlighet att köpa till tjänster, detta kan inkludera färskpressad juice, tillgång till en á la carte-restaurang eller behandlingar i spaet. Standarden på All Inclusive-hotellens måltidsprogram beror till stor del på hotellets övriga standard och prisnivå. Standarden kan också variera från land till annat. På vissa hotell ingår alltid All Inclusive och på andra hotell kan det bokas som ett tillval. Detta står angivet under de enskilda hotellen.

## Hög- och lågsäsong

Vilken tid det är på året kan vara mycket avgörande för hotells och semesterortens karaktär. Under högsäsong kommer det vara öppet över allt och stämning är på topp p.g.a. alla glada gäster. Men många gäster innebär självklart också att det uppstår trängsel, längre köer. Under lågsäsong kommer det däremot finnas gott om plats, kortare väntetid - och priserna på destinationen kan till och med vara lägre. Under dessa perioder är det betydligt glesare med turister på hotellen och i staden. Detta innebär att flera restauranger och butiker inte tycker att det är värt att hålla öppet.

Utanför högsäsong är det vanligtvis färre gäster på hotellet och därför är måltiderna även enklare och i vissa fall har hotellet alternativa serveringslösningar, t.ex. kan kvällsmåltider serveras som fast meny i stället för buffé.

Om du är osäker på om ovanstående gäller din semesterperiod, kan du fråga våra säljmedarbetare.

## Generella hotellregler

De flesta hotell och lägenhetsanläggningar har sina egna regler för vistelsen. På de flesta hotell är det inte tillåtet att ta med drycker och mat som inte köpts på hotellet. Detta gäller både på rummet och i allmänna utrymmen. Vissa av våra hotell är mycket strikta med denna regel. Om du vill ta med din egen mat och drycker bör du välja boende i en lägenhet. Det är inte heller tillåtet att ha gäster på rummet/i lägenheten under vistelsen, såvida inte gästen noterats på din biljett och du har betalat ett dagspris för vistelsen innan utresa. Det finns ingen garanti för att det är möjligt att ta med husdjur till hotellet. Inte heller garanteras det att hotellet är djurfritt.

Det bör nämnas att hotell/lägenhetsanläggningar kommer att kräva extra betalning för uthyrning av spjäsäng, aktiviteter och eventuella skador på hotellet och dess anläggningar. Betalning sker direkt till hotellet på begäran före hemresa. Vissa hotell har installerat minibar på rummen. Dessa får inte användas för medtagna drycker och livsmedel.

Vissa hotell kräver en deposition (kontant eller vid registrering av kreditupplysningar) vid incheckning för användning av minibar, restaurang och så vidare. Denna deposition återbetalas om den inte förbrukats vid utcheckningen.

Under din semester kan det ställas krav på din klädsel. På flera hotell är det inte tillåtet att bära badkläder i restaurangen. På hotell av hög standard kan det vara ett krav att män bär långbyxor i restaurangen.

## Anläggningar

I beskrivningarna för varje hotell finner du en lista över anläggningar. Observera att enskilda anläggningar ibland endast kan nyttjas mot en extra kostnad. Detta kommer vanligtvis att anges i hotellbeskrivning under "Generella faciliteter". I vissa fall kan

anläggningar tas ur bruk under lågsäsongen, och det kan också hända att det skärs tillbaka på underhållning. Detta beror på att det vanligtvis är färre gäster på hotellet.

Observera att flera anläggningar på hotellen ofta kommer att finnas tillgänglig under begränsad tid under dagen, såsom barnklubb, spa, gym o.s.v. Sunweb kan inte påverka öppettiderna för hotellens anläggningar och dessa kan variera under säsongen. Sunweb kommer inte att kompensera för besvär som uppstått på grund av hotellets brister. Men vi kommer att göra vårt bästa för att hänvisa till lämpliga alternativ på närliggande hotell.

## Internet

På hemsidan för de enskilda hotellen framgår det finns Wi-Fi, och om den är gratis eller kostar extra. Oftast finns det gratis Wi-Fi i t.ex. lobbyn, medan det kan kosta på rummen. Observera att Wi-Fi vanligtvis endast gäller för en enhet.

Om det på Sunwebs hemsida anges att hotellet erbjuder Wi-Fi, ska du veta att det ofta inte fungerar så snabbt och stabilt som i Sverige. Det kan förekomma kortare eller längre avbrott. Det kommer inte alltid att tillåtas att man ansluter via VPN eller liknande eftersom deras anslutningar kan vara spärrade mot denna typ av trafik. Du kan inte förvänta sig att hotellets Wi-Fi är tillräckligt bra för att hämta eller streama filmer, eller att du som gäst kan utföra ditt arbete via deras trådlösa anslutning.

## Tv

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

## Städning

Under rubriken "Generella faciliteter" hittar du information om städning samt byten av sängkläder och handdukar på ditt rum/i din lägenhet. Här inkluderas rena sängkläder och handdukar som finns där vid ankomst. Det finns alltid risk att byten eller städning bortfaller p.g.a. helgdagar och liknande. Städningen är oftast enkel, och består för det mesta av att golvet sopas, sängarna bäddas och soporna slängs.



Observera att det inte kan förväntas att diskning ingår i städningen. Rengöring kan genomföras när som helst på dygnet.

## Rökning

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

## Oljud

Om hotellets beskrivning nämner livlig miljö, centralt läge, eller att det finns en bar i närheten, innebär det i allmänhet att det är 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 heller 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. Skulle det mot förmodan inte hjälpa kan du kontakta Sunwebs guider.

## Bilder på hemsidan

Vissa bilder på hemsidan är tagna med vidvinkel. Detta innebär att till t.ex. rum ser större ut än vad de egentligen är. Bilder på rum och lägenheter är exempel och det kan förekomma stor variation på inredning, utseende, möbler o.s.v. Observera att hotell som är under renovering, om- eller uppbyggnad kan vara avbildade med hjälp av datoranimerade bilder.

## 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.

## Fel och brister

Om du upplever 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. Se avsnittet om reklamationer. Kontaktar du guider via sms och detta är inte besvaras inom en rimlig tid, försök då att ringa istället. Personalen på ditt hotell kommer vanligtvis att kunna hjälpa till med att kontakta guiden. Detta kan eventuellt ske mot betalning.

## Stöld

Vi rekommenderar alltid att du låser in värdesaker i förvaringsboxen om det finns en sådan på hotellet. Sunweb och hotellet kan inte hållas ansvariga för borttappade föremål. Kom ihåg att alltid göra en polisanmälan på resmålet vid stöld, inbrott etc. Detta är nödvändigt för försäkringen. Våra guider hjälper dig gärna med detta.

## Sjukdom och skada

Om olyckan är framme och du blir sjuk eller skadas under semestern, bör du kontakta ditt försäkringsbolag och en läkare. Om du behöver hjälp med detta kan du kontakta våra guider. Det är viktigt att du sparar dokumentation, räkningar och läkarintyg från den läkaren som behandlat dig på destinationen eftersom ditt försäkringsbolag kommer att be om detta. Sunweb åtar sig inte att tillhandahålla denna dokumentation efter din hemresa.

## På resmålet

### Guideservice

På de flesta av Sunwebs destinationer hittar skandinaviska guider. I vissa fall kan det vara en engelsktalande representant som välkomnar dig när du anländer till destinationen. Du kan se i beskrivningen av varje destination på hemsidan om vi har skandinaviska guider på din destination. I receptionen eller specialutrustade rum på ditt hotell kommer du hitta Sunwebs informationstavla, där du bl.a. kan få information om tider för guidernas hotellträffar, telefon och nödnumret till guiderna och upphämtningstid för hemresedagen. Upphämtningstid kommer att informeras minst 24 timmar före hemresa, men kan i enskilda fall också skickas till dig via SMS. Om så är fallet kommer guiderna informera om detta vid ankomsten och/eller på

informationsmötet. Antalet hotellträffar beror på antalet gäster på varje hotell. På informationstavlan kommer också kunna läsa när guiderna kan nås på deras servicetelefon – detta kan eventuellt också kommuniceras via sms. Nödtelefonen är öppen dygnet runt.

## Aktiviteter och utflykter

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

## 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 påtar oss inte att driva fall där du eventuellt känner dig illa behandlad av en butik eller en försäljare. Vi påtar oss heller inte att utföra eller förmedla reparationer på varor som köpts i rekommenderade butiker - oavsett vilken information som tillhandahålls av guiden eller säljaren.

Butiker rekommenderas utifrån goda erfarenheter. Om du vill köpa varor utomlands för senare skicka hem rekommenderar vi att du försäkrar dig om gällande reglerna för införsel i Sverige - inklusive eventuella certifikat och tullbestämmelser. Vi tar inget ansvar i samband med införsel av utländska produkter till Sverige.

## Efter hemresan

### Hittegods

Efterlysning av hittegods måste göras direkt efter hemkomsten. För att täcka kostnader för efterlysning tar vi ut en avgift på 300 kr (Telefon- och administrativa avgifter). 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. Sunweb tar inget ansvar för skada eller förlust av hittegods i Sunwebs besittning.

### Reklamationer

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

### Sunwebs Kontaktuppgifter:

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

Telefon: 040-66 88 100

Mån-tors: 10:00 till 16:00

Fredag : 10:00 till 15:00

Lördag : 10:00 till 16:00

Söndagar och helgdagar: Stängt

OBS! Dessa tider kan variera beroende på säsong. Se mer på [www.sunweb.se](http://www.sunweb.se)

Personlig kontakt endast vid överenskommelse.