

Belangrijke informatie voor deelnemers

Heb je vragen? Neem dan contact met ons op via de mail groepsreizen@totallysnow.nl of bel ons op +31 (0)10 - 280 2260.

Mijn Sunweb Account

Zodra je je hebt ingeschreven voor de reis, is het belangrijk om een account aan te maken in Mijn Sunweb. In de e-mail met je inschrijvingsbevestiging vind je een link waarmee je je account kunt activeren. In 'Mijn Sunweb' vind je een handig overzicht van jouw boeking en heb je de mogelijkheid om je boeking te wijzigen. Ontdek ook het gemak van onze Sunweb app. Download de app nu in de App Store of Google Play Store en log in met jouw Mijn Sunweb inloggegevens.

Betalingen

Bij de inschrijving vragen we je om binnen 10 dagen een aanbetaling te doen (40% van de reissom). Daarna heb je tot 8 weken voor vertrek de mogelijkheid om de rest van de reissom te betalen. Je kunt de betaling snel en eenvoudig doen via Mijn Sunweb. Mocht je de betaling niet tijdig uitvoeren behoudt Totally Snow het recht om de boeking te annulering conform de annuleringsvoorwaarden (zie kopje annuleringsvoorwaarden).

Belangrijk: Maak **geen** betaling over via bankoverschrijving. Alleen betalingen via je persoonlijke Sunweb-betaalpagina kunnen correct worden gekoppeld aan jouw inschrijving. In je Mijn Sunweb-account vind je meerdere betaalmogelijkheden die je kunt gebruiken om de betaling veilig en correct te voldoen.

Wijzigingen in je boeking

Plannen kunnen altijd veranderen, en daarom bieden we je de mogelijkheid om je boeking tot op bepaalde momenten nog aan te passen. Veel wijzigingen kun je eenvoudig zelf regelen via Mijn Sunweb. Hieronder vind je een overzicht van wat je tot wanneer kunt wijzigen:

- Tot 6 weken voor vertrek kun je aangeven of je wel of niet met de bus wilt meereizen.
- Tot 2 weken voor vertrek kun je (bijgeboekte) opties wijzigen, zoals bijvoorbeeld skihuur.
- Tot 3 dagen voor vertrek kun je jouw persoonsgegevens aanpassen.

Naamswijzigingen en bus wijzigingen kunnen worden doorgegeven via de mail: groepsreizen@totallysnow.nl

Zijn de deadlines verstreken en wil je toch nog een naamswijziging doorgeven? Neem even contact op met de afdeling Totally Snow Groepsreizen. Naamswijzigingen kunnen we in de meeste gevallen nog handmatig doorvoeren tot 1 dag voor vertrek. Bijgeboekte opties wijzigen of annuleren is helaas **niet** meer mogelijk binnen 2 weken voor vertrek.

Let op: de annuleringsverzekering kun je alleen tijdens inschrijving toevoegen. Als je de annuleringsverzekering hebt bijgeboekt, kun je deze niet meer wijzigen of annuleren.



Annulering doorgeven

Wil je de reis annuleren? Het komt voor dat niet de gehele boeking geannuleerd wordt, maar 1 of meerdere personen. Dit heet een deelannulering. De overige personen gaan dan wel op vakantie.

Vanaf het moment dat je als deelnemer akkoord gaat met de voorwaarden en je jouw inschrijving afrondt, is je boeking definitief (ook als je de aanbetaling nog niet hebt voldaan). Wanneer je niet meer mee gaat met de reis zal je de reis moeten annuleren conform de annuleringsvoorwaarden.
De hoofdboeker of de deelnemer moet een deelannulering doorgeven via de mail: groepsreizen@totallysnow.nl.
De geannuleerde persoon betaalt de annuleringskosten conform de annuleringsvoorwaarden.

Let op: het is **niet** mogelijk om annuleringen telefonisch door te geven. Ook moet je een annulering voorafgaand aan de reis doorgeven via groepsreizen@totallysnow.nl
De reden hiervoor is dat wij na de reis niet meer kunnen controleren of de deelnemer daadwerkelijk is meegegaan. We kunnen dan geen annuleringsfactuur meer sturen, omdat dit kan leiden tot fraude bij de annuleringsverzekeringsmaatschappij.

Annuleringsvoorwaarden

Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, worden er naast de verschuldigde reserveringskosten en **eventuele kosten voor de reis- of annuleringsverzekering**, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

1. Bij annulering tot en met de 57ste kalenderdag vóór vertrek: **40%** van de basisreissom;
2. Bij annulering vanaf de 56ste tot en met de 21ste kalenderdag vóór vertrek: **60%** van de basisreissom;
3. Bij annulering vanaf de 20ste tot en met de 7de kalenderdag vóór vertrek: **80%** van de reissom;
4. Bij annulering vanaf de 6de kalenderdag tot en met de dag van vertrek: **100%** van de reissom.

Wanneer een reis wordt geannuleerd, worden de annuleringskosten berekend als een percentage van de reissom. Tot twee weken vóór vertrek worden deze kosten uitsluitend berekend over de pakketprijs en eventuele annuleringsverzekering. Dit betreft de basisreissom, bestaande uit skipas, accommodatie, vervoer en eventuele annuleringsverzekering, en is exclusief eventuele andere bijgeboekte opties. Binnen twee weken voor vertrek worden de annuleringskosten berekend over het volledige bedrag van de reis, inclusief alle bijgeboekte extra's.

Let op: wanneer je de reis hebt geannuleerd, kan dit niet meer worden teruggedraaid. We kunnen geen naamswijzigingen meer doorvoeren als de reis al geannuleerd is.



Annuleringskosten claimen

Het is belangrijk dat je goed verzekerd op vakantie gaat. Wij raden altijd aan om een annuleringsverzekering af te sluiten. Nadat je de reis bij Totally Snow geannuleerd hebt, ontvang je een annuleringsfactuur. De annuleringsfactuur kun je gebruiken om een claim in te dienen bij de annulerinsverzekering om zo de annuleringskosten terug te krijgen.

Als je een annuleringsverzekering hebt afgesloten bekijkt de verzekeraar of de reden van annulering onder de voorwaarden valt. Is dit het geval, dan krijg je de annuleringskosten terug van de verzekeringsmaatschappij. Heb je geen annuleringsverzekering bij Totally Snow afgesloten, kijk dan bij jouw eigen verzekeraar wat de voorwaarden zijn.

Indien je via Totally een annuleringsverzekering hebt afgesloten en denkt voor een vergoeding in aanmerking te komen verzoeken wij je het online schadeformulier van de AXA verzekeringen in te dienen. Wij maken je erop attent dat een toegewezen schadeclaim alleen uitgekeerd zal worden indien de premie voor de annuleringsverzekering volledig is voldaan. Bij het indienen van claim is het belangrijk dat je vermeld dat het om een groepsboeking gaat. Het polisnummer is hetzelfde als je boekingsnummer/reserveringsnummer.

AXA hulplijn: +31 10 80 82 613.
Website: https://eu.claims.axa.travel/

Meer informatie over annulerings- en reisverzekeringen vind je op onze website:
https://www.totallysnow.nl/verzekeringen

Bagage busreis

De bussen beschikken over een beperkte bagageruimte. Per persoon mag je het volgende meenemen:

- 1 koffer of reistas van 20 kilo. De afmetingen mogen maximaal 80x70x30 cm zijn
- 1 stuk handbagage van 2 kilo
- 1 paar ski's (met stokken) of 1 snowboard*
- 1 paar ski- of snowboardschoenen

* Bij een snowboard moeten de bindingen worden verwijderd. In één hoes mag alleen het snowboard, geen andere bagage.

Wij rekenen geen extra kosten als er een aantal deelnemers eigen ski- of snowboardmateriaal willen meenemen. I.v.m. de beperkte ruimte kan niet de **gehele groep zonder te vermelden** eigen materiaal meenemen. Als iedereen ski- of snowboardmateriaal wil meenemen, neem dan contact op met groepsreizen@totallysnow.nl om de mogelijkheden en extra kosten te bespreken.

Om er voor te zorgen dat alle bagage mee kan, is het niet toegestaan om levensmiddelenpakketten mee te nemen. Heb je teveel bagage, dan is de chauffeur verplicht deze te weigeren.
Zorg ervoor dat jouw bagage gelabeld is. Je blijft te allen tijde zelf verantwoordelijke voor de bagage.
Voor meer algemene voorwaarden kan je terecht op https://www.sunweb.nl/vakantie/algemene-voorwaarden



Dag van aankomst
Op de bestemming worden jullie ontvangen door onze reisleiding. Eind van de middag (exacte tijdstip hoor je van de reisleiding) kunnen jullie inchecken en ontvangen jullie de sleutels van de kamers. De bagage kunnen jullie s 'ochtends in het bagageruim plaatsen.

Onze reisleiding heeft jullie skipassen alvast opgehaald bij het skipassenbureau. Skiset (materiaalverhuurder) is op de hoogte van jullie komst waardoor het ophalen van materiaal soepel verloopt. Ski's vergeten bij te boeken? Geen probleem! Dit kun je altijd bij de materiaalverhuurder zelf nog boeken.

Let op: de skipas en gehuurde skimateriaal kunnen binnen 2 weken voor vertrek en op de bestemming niet meer geannuleerd worden. Wanneer het skimateriaal op bestemming niet wordt afgenomen, is het bij groepsboekingen **niet mogelijk** om dit bedrag via Totally Snow terug te vorderen.

Dag van vertrek
Op de dag van vertrek zal je 's ochtends (meestal rond 8:00 uur) de kamer moeten verlaten. Van de reisleiding op bestemming hoor je wat de exacte uitchecktijd is. Zorg ervoor dat je de kamer schoon achterlaat! Anders kan de accommodatie borg ingehouden voor schoonmaakkosten. LET OP: op de dag van vertrek kun je vaak niet in de accommodatie wachten. Tip: als je op de dag van vertrek niet gaat skiën/snowboarden, boek dan een leuke activiteit bij de reisleiding om de dag door te komen.

Van de reisleiding hoor je ook de exacte vetrektijd van de bus. De bussen komen 's ochtends aan op bestemming en moeten voldoende rusturen hebben. Hierdoor kan de vertrektijd afwijken van de vertrektijd zoals vermeld staat in de reisbescheiden.

Klacht tijdens de vakantie
Het is noodzakelijk dat je jouw klacht(en) over de reis of over jouw vakantieverblijf direct meldt aan de receptie van de accommodatie en bij onze reisleiding ter plaatse. Onze reisleiding staat voor je klaar om jouw klacht tijdens de vakantie op te lossen. Wanneer er op bestemming geen fysieke reisleiding aanwezig is of wanneer jouw klacht ter plaatse niet naar wens is opgelost, neem dan contact op met ons hoofdkantoor via +31 (0)10 - 280 2260. Daarnaast is het noodzakelijk dat je ter plaatse een Customer Care formulier invult. Deze kun je invullen met de reisleiding.

Indien jouw klacht niet is opgelost tijdens jouw vakantie, stuur dan een kopie van jouw Customer Care formulier en een toelichting naar ons via de mail: groepsreizen@totallysnow.nl
Klachten die op de bestemming niet zijn gemeld en waarvoor geen Customer Care formulier is ingevuld, worden afgewezen. Voor verdere informatie over reisvoorwaarden en je rechten als reiziger verwijzen wij je naar de ANVR voorwaarden.



Belangrijke informatie: Helmplicht in Italië vanaf 2025

Sinds 2025 is het in Italië verplicht om tijdens het skiën en snowboarden een helm te dragen, ongeacht leeftijd of ervaringsniveau. Houd hier rekening mee en zorg dat je een geschikte helm meeneemt of ter plaatse huurt.

Bij Sunweb adviseren wij om **te allen tijde** een helm te dragen tijdens het skiën of snowboarden, ook in landen waar dit (nog) niet verplicht is. Veiligheid staat voorop, en het dragen van een helm kan het risico op ernstig hoofdletsel aanzienlijk verminderen.