



Wens Chalets

Veelgestelde vragen

Wat is het voordeel van het afsluiten van een geldteruggarantie?

Indien het bestemmingsgebied vanwege een pandemie onbereikbaar is door maatregelen van de plaatselijke overheid, mag u kiezen om uw reis om te boeken of u ontvangt uw reissom ter waarde van de niet-genoten vakantiedagen terug in plaats van een voucher.

Voor welke gebeurtenis is de geldteruggarantie bedoeld?

De geldteruggarantie is bedoeld voor de gebeurtenis dat de lokale of nationale autoriteit de toegang tot het gebied waar de accommodatie zich bevindt ontzegt aan toeristen vanwege een Covid-19 uitbraak.

Heeft u na 7 september 2020 de garantie afgesloten? Dan geldt onderstaande aanvulling op de garantie:

Bij een code oranje of code rood reisadvies van het ministerie van Buitenlandse Zaken mag u kiezen om uw reis om te boeken. Indien dat niet lukt, ontvangt u een voucher ter waarde van de niet-genoten vakantiedagen. Deze voucher is vanaf het moment van uitgifte een jaar geldig.

Wanneer wordt er bepaald of mijn reis door kan gaan?

Aangezien reisadviezen regelmatig kunnen wijzigen, vindt de beoordeling om te wijzigen of te annuleren vanaf 48 uur voor aanvang van de reis plaats. De beoordeling doen wij aan de hand van het advies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Wanneer het bestemmingsgebied onbereikbaar is door lokale maatregelen, beoordelen wij aan de hand van de adviezen van de lokale autoriteiten

Wat zijn de kosten voor het afsluiten van deze garantie?

De premie van deze garantie bedraagt € 35,- per persoon per week of €20,- per persoon per shortski. De garantie kan alleen worden afgesloten voor het gehele reisgezelschap en voor de gehele duur van het verblijf. Kinderen tot 11 jaar (ten tijde van de reis) ontvangen 30% korting. Baby's niet ouder dan 12 maanden zijn vrijgesteld.

Welke elementen vallen er onder deze schadevergoeding?

De garantie geldt voor die elementen die genoemd worden op de boekingsbevestiging, exclusief de administratie-, garantie- en eventuele verzekeringskosten. De hoogte van de schadevergoeding bedraagt maximaal het bedrag van de totale reissom.

Wanneer wordt de garantie afgesloten?

De garantie kan tot uiterlijk 5 werkdagen na het definitief boeken van de accommodatie schriftelijk worden afgesloten. Voor last-minute boekingen geldt dat de garantie geboekt wordt tegelijk met de definitieve boeking van de accommodatie.

Wanneer moet de garantie betaald worden?

De vergoeding voor deze extra garantie dient gelijktijdig met het aanbetalingsbedrag voldaan te worden. Wanneer niet tijdig aan deze verplichting voldaan is achten wij de garantie als niet overeengekomen.

Wat gebeurt er als ik ter plekke ben en alles sluit?

Wanneer op last van de betreffende autoriteiten het verzoek wordt gedaan om het gebied te verlaten, geldt deze garantie. Het schadebedrag wordt berekend naar rato.

Wat gebeurt er als de schade ook elders geclaimd kan worden?

Mocht u de schade elders kunnen verhalen op een verzekering / wet- en regelgeving, dan wordt de schade niet vergoed door deze extra garantie.

Hoe kan ik een schadeclaim indienen?

U kunt uw schadeclaim binnen 10 dagen na oorspronkelijke aankomstdatum per e-mail indienen.

Hoe wordt de schadevergoeding uitgekeerd?

De vergoeding wordt overgemaakt per bank na beoordeling van uw verzoek tot uitkering. Het bedrag wordt overgemaakt aan de hoofdboeker.