



# Wens Chalets

## Veelgestelde vragen

### Wat is het voordeel van het afsluiten van een geldteruggarantie?

Het voordeel van het afsluiten van een geldteruggarantie is dat u uw reissom terugbetaald krijgt indien het gebied van uw chalet wordt afgesloten door een Covid-19 uitbraak in plaats van een voucher zoals bepaald is in de algemene voorwaarden.

### 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.

### 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. 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.