



Beste Deelnemer,

Leuk dat je mee op wintersport gaat! In dit document vind je antwoorden op de meest gestelde vragen. Staat jouw vraag er niet tussen? Neem dan contact met ons op via de mail groepsreizen@totallysnow.nl of bel ons op +31 (0)10 - 280 2260.

Betalingen

Bij de inschrijving vragen we je om binnen 10 dagen een aanbetaling te doen (30% van de reissom). Daarna heb je tot 6 weken voor vertrek de mogelijkheid om de rest van de reissom te betalen.

Je kunt via jouw persoonlijke inschrijfpagina snel en eenvoudig online betalen met iDEAL. Er is er ook de mogelijkheid om per bankoverschrijving de reissom naar onze rekening over te maken. De bankgegevens vind je in jouw inschrijvingsbevestiging.

Let op: vergeet niet de vermelding van jouw persoonlijk betalingskenmerk.

Pakketwijziging doorgeven

De inschrijfpagina sluit 6 weken voor vertrek. Tot 6 weken voor vertrek kun je opties kosteloos wijzigen via het inschrijfportaal. Wanneer de inschrijfpagina sluit, kun je zelf niets meer wijzigen via het portaal en moet ook de volledige betaling binnen zijn.

Mocht je toch nog wijzigingen willen aanbrengen aan het pakket, dan kan dit tot 2 weken voor vertrek tegen € 25,- wijzigingskosten. Wijzigingen kunnen worden doorgegeven via de mail: groepsreizen@totallysnow.nl

Binnen 2 weken voor vertrek is het niet meer mogelijk om opties in het pakket te wijzigen. Let op: de annuleringsverzekering kun je alleen toevoegen tijdens inschrijving of tot 7 dagen na inschrijving.

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.



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:

- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 30% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
- bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
- bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

Let op: wanneer je de reis hebt geannuleerd, kan dit niet meer worden teruggedraaid.

Naamswijziging doorgeven

Het is mogelijk om jouw vakantie over te dragen aan iemand anders. Tot 2 dagen voor vertrek kunnen er naamswijzigingen worden doorgegeven.

- Het wijzigen van persoonsgegevens is kosteloos.
- Het wijzigen van de opties kan tot 6 weken voor vertrek kosteloos.
- Binnen 6 weken voor vertrek en tot 2 weken voor vertrek kunnen we alleen opties wijzigen tegen € 25,- wijzigingskosten.
- Binnen 2 weken voor vertrek kunnen we alleen de persoonsgegevens aanpassen, dus geen opties.

Om een naamswijziging door te voeren hebben we de volgende gegevens nodig van de nieuwe deelnemer:

- Naam
- Geboortedatum
- adres (straat + huisnummer, postcode, plaats)
- e-mail
- telefoonnummer.

Naamswijzigingen moeten worden doorgegeven via de mail: groepsreizen@totallysnow.nl

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 annuleringsverzekering 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 vermeldt dat het om een groepsboeking gaat. Het polisnummer is hetzelfde als je boekingsnummer/reserveringsnummer.

Contactgegevens van AXA

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

* Neem je een snowboard mee dan is het verplicht om de bindingen van het board te halen. In 1 snowboardhoes mag niet meer zitten dan 1 snowboard. Dit betekent ook geen overige bagage zoals schoenen, kleding en dergelijke.

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.totallysnow.nl/busreis>



Dag van aankomst

Op de bestemming worden jullie ontvangen door onze reisleiding. Eind van de middag (exakte 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 vertrektijd 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.