



BELANGRIJKE REISINFORMATIE

1. Reisdocumenten

Het is ontzettend belangrijk dat je reist met geldige reisdocumenten. Controleer daarom altijd of je paspoort of identiteitskaart nog geldig is. Voor sommige landen is het noodzakelijk dat je met een paspoort of visum reist. Weet je niet of je een visum nodig hebt? Doe dan de visum check!

1.1 Bekijk je boeking op: <https://mijn.zoover.nl>

Binnen 24 uur na het maken van je boeking ontvang je je inloggegevens voor 'Mijn Zoover.nl'-account. In dit account bekijk en bewerk je je boeking. Ook voeg je hier extra's toe zoals een verzekering of een huurauto. Ben je je wachtwoord vergeten? Klik dan op "wachtwoord vergeten". Je ontvangt per e-mail een verzoek om je wachtwoord opnieuw aan te passen.

1.2 Controleer je gegevens

Je achternaam, voornaam (géén roepnaam of initialen!), geboortedatum en nationaliteit zoals deze bij het boeken zijn opgegeven, moeten hetzelfde zijn als de gegevens die in je (geldige) reisdocument staan. Controleer deze, en de andere gegevens op de factuur goed. Staan hier onjuistheden in? Neem dan direct contact met ons op.

1.3 Reisdocumenten

Het is verboden om met een verlopen paspoort of identiteitskaart te reizen. Zorg daarom dat je altijd met een geldig reisdocument reist. Je bent zelf verantwoordelijk voor de juiste reisdocumenten.

- Reisdocumenten binnen Europa Reis je binnen de Europese Unie, dan heb je een identiteitskaart of paspoort nodig. Dit geldt niet alleen wanneer je (bijvoorbeeld via een luchthaven) de grens oversteekt maar je moet ook een identiteitskaart of paspoort kunnen tonen wanneer je in een Europees land verblijft. Een rijbewijs is in het buitenland géén geldig identiteitsbewijs.
- Reisdocumenten buiten Europa Landen buiten Europa accepteren alleen een geldig paspoort. Een verlopen paspoort is niet toegestaan! Daarnaast is voor veel landen buiten Europa een visum nodig. Doe de Visa Quick Check. Hier staat per land aangegeven wanneer een visum nodig is.

Let op: voor sommige landen is het vereist dat de reisdocumenten nog minimaal 6 maanden geldig moeten zijn op de dag van de retourreis of -vlucht.

1.4 Visum

Neem altijd het zekere voor het onzekere en doe de [Visa Quick Check](#). Hier staat per land aangegeven of je een visum nodig hebt. Je kunt via [CIBT Visumdienst](#) tegen betaling een visum laten bezorgen, maar je kunt ook contact opnemen met de ambassade van het land van je bestemming. Vaak is dit goedkoper, maar minder snel. Zorg dat je een visum altijd ruim voor vertrek aanvraagt. Reis je met minderjarige kinderen dan kunnen er aanvullende eisen zijn.

2. Je vouchers

Vijf (5) dagen voor vertrek ontvang je een e-mail waarin we aangeven dat de vouchers voor je klaar staan in je "[Mijn Zoover.nl](#)"-account. Zorg dat je alle vouchers voor vertrek download en print. Je moet deze tijdens je vakantie kunnen overhandigen.

2.1 Voor je vlucht

Op je vlucht vouchers staat alle informatie over je vlucht, zoals vluchttijden, het boekingsnummer en het vluchtnummer. Deze vouchers zijn niet je vliegtickets. Gebruik de informatie op de vouchers om online of op het vliegveld in te checken. Na het inchecken ontvang je je boardingpass. Hier ben je dus zelf verantwoordelijk voor.

2.2 Voor je accommodatie

Op je accommodatievoucher vind je het telefoonnummer, adres en de naam van de accommodatie. Ook zie je hierop terug welke kamer, welke verzorging en voor hoeveel nachten je de accommodatie hebt geboekt. De accommodatievoucher laat je bij aankomst zien bij de receptie.

2.3 Voor je transfer

Heb je bij je vakantie een transfer geboekt? Dan vind je in je vouchers ook de voucher voor je transfer. Let goed op de exacte opstaplocatie en de vertrektijd. Je toont deze voucher bij de transfer als hierom wordt gevraagd.

2.4 Voor je huurauto

Heb je in je "[Mijn Zoover.nl](#)"-account een huurauto gereserveerd? Dan ontvang je ook je vouchers voor je huurauto. Hierin vind je terug welke auto je hebt gereserveerd, instructies waar je de auto ophaalt en wat er allemaal in het gehuurde pakket zit. Deze voucher toon je, samen met je creditcard, aan de balie waar je je huurauto ophaalt.

3. Je vlucht

3.1 Luchtvaartmaatschappij

Op je factuur staat vermeld met welke luchtvaartmaatschappij je de vakantie hebt geboekt. Ook vind je hier het boekingsnummer van de luchtvaartmaatschappij. Onder dit nummer staan je vluchten gereserveerd. Met dit boekingsnummer kun je op de website van de luchtvaartmaatschappij je gegevens controleren, online inchecken en bagage/stoelen bijboeken.

3.2 Controleer je vluchtgegevens

Wij adviseren je om je vluchtgegevens voor vertrek te controleren op de website van de luchtvaartmaatschappij. Je controleert je vluchtgegevens door in te loggen op de website van de vliegmaatschappij. Dit doe je aan de hand van je boekingsnummer. Dit nummer vind je terug op je factuur en op je vouchers.

3.3 Vluchttijden

Je vluchttijden kunnen tot de dag van vertrek nog wijzigen. Als een vluchtwijziging minder dan 1 uur is, ontvang je automatisch een bericht waarin je nieuwe vluchttijden staan. Is de vluchtwijziging meer dan 1 uur? Dan hebben we eerst jouw akkoord hiervoor nodig. Controleer altijd 24 uur voor de vluchtdag (zowel bij vertrek naar je vakantiebestemming als voor de terugreis) de tijden op de website van de luchthaven. Je transfer is altijd op de hoogte van de wijziging en staat gewoon op je te wachten wanneer je op je bestemming arriveert.

3.4 Verplicht Inchecken

Bij Ryanair, Easyjet en Wizzair is het **verplicht** om vooraf online in te checken. Online inchecken is kosteloos. Inchecken op de luchthaven is mogelijk bij deze luchtvaartmaatschappijen, maar hiervoor worden hoge kosten berekend. Controleer bij het ontvangen van je vouchers daarom ook op de website van de luchtvaartmaatschappij wanneer je verplicht online moet inchecken.

3.5 Online inchecken

Online inchecken is niet (altijd) verplicht, maar vaak wel sneller. Je checkt online in via de website van de airline. Om online in te checken, heb je het boekingsnummer, je namen en vertrekdatum nodig. Dit boekingsnummer staat zowel op je factuur als op de vouchers die je van ons hebt gekregen. Kan je het boekingsnummer van de vliegmaatschappij niet vinden? Neem dan even contact met ons op. Bekijk [hier](#) hoe je moet inchecken bij de vliegmaatschappij waar jij mee vliegt.

3.6 Inchecken op het vliegveld

Niet elke vliegmaatschappij heeft de mogelijkheid om online in te checken. In dat geval is het enkel mogelijk om in te checken bij de balie op het vliegveld. Zorg ervoor dat je op zijn minst 2 uur van te voren aanwezig bent. In drukke periodes zoals de vakantie adviseren we om zeker 3 uur van te voren aanwezig te zijn. Zo kan je op je gemak inchecken. Op dit moment is online inchecken niet mogelijk bij Involatus en Onur Air.

3.7 Ruimbagage bijboeken

Op je factuur, boekingsbevestiging en in je account staat aangegeven hoeveel kilogram (kg) ruimbagage is inbegrepen bij je vlucht. Heb je geen ruimbagage direct tijdens het boeken geboekt? Of wil je een extra koffer meenemen? Dan kan je dit zelf bijboeken via de website van je luchtvaartmaatschappij. Hieraan zijn extra kosten verbonden. Deze kosten reken je direct af met de luchtvaartmaatschappij.

Tip: vooraf online bagage bijboeken is altijd goedkoper dan dit pas op de luchthaven te doen.

3.8 Handbagage

Op iedere vlucht mag je standaard één (1) stuk handbagage per persoon meenemen. De afmetingen en het gewicht van je handbagage verschillen per vliegmaatschappij. Voorkom teleurstelling en controleer vooraf bij je luchtvaartmaatschappij wat de regels zijn.

3.9 Op tijd op de luchthaven

Wij adviseren je om zeker twee (2) uur voor vertrek op de luchthaven te zijn. Tijdens schoolvakanties adviseren wij drie (3) uur voor vertrek. Dit vanwege veiligheidsmaatregelen en (lange) wachttijden bij de incheckbalie of de paspoortcontrole.

3.10 Zoekgeraakte of beschadigde bagage

Wanneer je bagage beschadigd of zoekgeraakt is, meld je dit bij aankomst meteen bij de luchtvaartmaatschappij. Gezamenlijk wordt er dan een aangifte rapport Property Irregularity Report (P.I.R.) opgesteld. Kan de schade niet gevorderd worden bij de luchtvaartmaatschappij dan is het mogelijk deze te verhalen op de reisverzekering. Neem dus ook altijd contact op met je verzekeraar.

4. Transfers

Heb je een vakantie met transfer geboekt? Dan staat dit vermeld op je factuur. Vijf (5) dagen voor vertrek ontvang je de voucher voor je transfer. Op je vouchers staan instructies voor de heen- en terugreis. Bewaar de voucher zorgvuldig en toon deze als daar om gevraagd wordt.

4.1 Naar je hotel

Meld je bij aankomst op je bestemming direct bij het contactpunt dat vermeld staat op de voucher.

4.2 Terug naar de luchthaven

Eén (1) dag voor vertrek stuurt de vervoerder je ophaaltijd per fax of mail naar de accommodatie. Vraag hiernaar bij de receptie van je accommodatie. Ook kun je via de website, zoals vermeld staat op de voucher, je ophaaltijd nakijken. Alle informatie die je hiervoor nodig hebt, vind je terug op de voucher van je transfer.

4.3 Transfertijd

De reistijd van de transfer is afhankelijk van het aantal uitstappende passagiers en de ligging van de accommodatie. Het is niet altijd mogelijk (verkeerssituatie/ligging) je direct voor de deur van je accommodatie af te zetten. In dat geval zal je gevraagd worden een stukje met je bagage te lopen.

4.4 Shuttlebus

Als je hebt gekozen voor een transfer met shuttlebus, dan word je samen met meerdere reizigers opgehaald met een pendelbus. De pendelbus volgt een route tussen meerdere accommodaties en stopt dus meerdere keren. De pendelbus stopt als eerst bij de dichtstbijzijnde accommodatie.

5. Inchecken bij je accommodatie

Met je voucher check je in bij je accommodatie.

5.1 Paspoort voor registratie

De receptie van je accommodatie vraagt bij het inchecken om je paspoort. Zij moeten namelijk hun gasten identificeren en registreren. Als de receptie graag een kopie van je paspoort wilt maken, dan raden wij je sterk aan om je BSN nummer en je foto op deze kopie onleesbaar te maken. Schrijf op de kopie ook de datum en de reden voor het maken van de kopie. Dit is belangrijk om identiteitsfraude te voorkomen.

5.2 Ecotax en/of toeristenbelasting

Het kan voorkomen dat je ter plaatse nog toeristenbelasting en/of ecotax moet betalen. Toeristenbelasting wordt ook stadsbelasting genoemd. Dit heft de gemeente om hiermee het gebruik van voorzieningen voor toeristen te financieren. Deze belasting betaal je aan je accommodatie en maakt geen onderdeel uit van de reisovereenkomst. De tarieven zijn voor ieder land weer anders en variëren tussen de €0,50 en €4,- per kamer per nacht.

5.3 Waarborgsom

Sommige accommodaties vragen bij aankomst om een waarborgsom. Deze waarborgsom kan een creditcardbetaling, pinbetaling of aanbetaling in contant geld zijn. Het bedrag wordt bij uitcheck in dezelfde vorm aan je terugbetaald, op de voorwaarde dat je accommodatie in goede staat wordt achtergelaten. Heb je gebruik gemaakt van de minibar, pay-tv of andere faciliteiten? Dan wordt dit bedrag van je waarborgsom gehaald.

5.4 Tijdstip in- en uitchecken

Op de eerste dag van je vakantie is het mogelijk om vanaf 16:00 uur in te checken. Op de laatste dag van de vakantie dien je je accommodatie te verlaten tussen 10:00 en 12:00 uur. De verzorging van je vakantie houdt zich aan dezelfde tijden.

Op Zoover is het mogelijk om zelf je vluchttijden te bepalen. Het kan dus gebeuren dat je in de ochtend aankomt en pas in de middag de mogelijkheid hebt om in te checken. Of

bij vertrek precies andersom, dat je een avondvlucht hebt en in de ochtend je accommodatie al moet verlaten.

Bij sommige accommodaties is het mogelijk om gebruik te maken van een early check-in of een late check-out. Dit dien je ter plekke na te vragen bij de receptie van je accommodatie. Let op dat hier eventueel kosten aan verbonden zijn.

5.5 Schoonmaak

Bij hotels wordt er bijna dagelijks schoongemaakt. In de 2* en 3* hotels gebeurt dit minder vaak dan in de 4* en 5* hotels. Bij appartementen wordt er 2 keer in de week schoongemaakt. We willen je erop wijzen dat de normen op het gebied van schoonmaak anders zijn dan je bent gewend in Nederland.

Afhankelijk van de geboekte accommodatie wordt het bedlinnen 1 tot 2 keer per week verschoond. Indien het bedlinnen maar 1 keer per week verschoond wordt, gebeurt dit aan het einde van een week. Als je dus 1 week in je accommodatie verblijft, wordt het bedlinnen gedurende de week niet verschoond. In de 2* en 3* hotels en in de appartementen wordt over het algemeen 1 keer per week het bedlinnen verschoond. Handdoeken worden meestal twee- tot driemaal per week verschoond.

Ervaar je problemen met de schoonmaak en het verschoonen van het linnengoed? Geef dit dan direct aan bij de receptie. Dan wordt er meteen voor je gekeken naar een gepaste oplossing. Eenmaal terug in Nederland kunnen we niks meer voor je betekenen.

5.6 Airconditioning

In sommige hotels en appartementen wordt de airconditioning centraal geregeld. Uit milieuoverwegingen wordt de airconditioning over het algemeen alleen in de heetste maanden van het jaar aangezet. Of op momenten dat er veel gasten in de accommodatie verblijven. Hierbij wordt er rekening gehouden met de temperatuur en de energiekosten. Wij hebben hier geen enkele invloed op. Het kan voorkomen dat het hotelmanagement een ander idee over de temperatuur heeft dan de gasten.

Soms wordt er een vergoeding gevraagd voor het gebruik van de airconditioning. Deze dient direct betaald te worden. Een airconditioning is niet altijd geruisloos en soms lekt er condenswater. Bij appartementen en familiekamers wordt de airconditioning over het algemeen geplaatst in het slaapgedeelte.

5.7 Verzorging

Bij het boeken van je vakantie heb je gekozen voor je verzorging. Deze vind je terug op je factuur en op je vouchers.

Wij bieden verschillende verzorgingsniveau's aan:

- Logies (LG): alleen de overnachting is inbegrepen in de prijs
- Logies en ontbijt (LO): overnachting en ontbijt zijn inbegrepen in de prijs
- Halfpension (HP): overnachting, ontbijt en diner zijn inbegrepen in de prijs
- Volpension (VP): overnachting, ontbijt, lunch en diner zijn inbegrepen in de prijs
- All Inclusive (AI): overnachting, ontbijt, lunch, diner en drankjes (vaak alleen lokale alcoholische dranken) zijn inbegrepen in de prijs. De formule is meestal geldig tot 23:00u
- Ultra All Inclusive (UA): een uitgebreidere vorm van All Inclusive, in veel gevallen 24u gratis.

5.8 Klachten / onprettig verblijf

Als je vakantie niet aan je verwachting voldoet dan is het belangrijk om dit **direct kenbaar te maken** bij de receptie. Zo kunnen ze je vaak al direct een passende oplossing bieden en kun je het snelst weer onbezorgd verder vakantie vieren.

Als de klacht niet (naar wens) is opgelost, bel dan ons noodnummer **00316 11 47 32 81** of neem contact op met onze [klantenservice](#). Wij staan 24 uur per dag voor je klaar!

Neem ook foto's en eventueel video's van je klacht. Wanneer je je klacht (nog) niet hebt gemeld bij de receptie en je hebt geen beeldmateriaal, dan kunnen wij je klacht niet in behandeling nemen.

Als wij alles in goede orde van je hebben ontvangen, gaan we direct voor je aan de slag. We gaan er dan natuurlijk voor zorgen dat jij de rest van je verblijf nog heerlijk kan genieten!

Let op: we kunnen je het best helpen als je direct contact met ons opneemt tijdens je vakantie.

6. Contactgegevens Zoover

Zoover Media B.V.

<https://www.zoover.nl>

Bekijk je boeking op <https://mijn.zoover.nl>

Openingstijden van de klantenservice

Maandag 10:00 - 17:00 uur

Dinsdag 10:00 - 17:00 uur

Woensdag 10:00 - 17:00 uur

Donderdag 10:00 - 17:00 uur

Vrijdag 10:00 - 17:00 uur

Zaterdag 12:00 - 16:00 uur

Zondag 12:00 - 16:00 uur

Tel: **0031 (0)88 7771777**

Chat: <https://www.zoover.nl>

① Onze chatbot is 24/7 bereikbaar. Komt ze er niet uit of weet ze het antwoord op je vraag niet? Dan stuurt ze je tijdens openingstijden direct door naar één van onze andere collega's op de klantenservice. Buiten openingstijden wordt je vraag doorgestuurd. Onze klantenservice komt er binnen 2 werkdagen bij je op terug.

E-mail: help@zoover.nl

① We reageren binnen 2 werkdagen op je e-mail.

Noodgeval: **0031 (0)6 11473281**

① Ben je op bestemming en kan je vraag niet wachten tot de volgende dag? Dan bel je ons noodnummer. Ons noodnummer is 24 uur per dag bereikbaar. Bij niet opnemen wordt je altijd binnen 2 uur teruggebeld.