

FAQs

Bevestiging en factuur

Wanneer krijg ik mijn reisdocumenten?

U krijgt uw reisbescheiden ca. 5-8 dagen voor vertrek indien de volledige reissom tijdig betaald en bij ons binnen is. Bij last-minute boekingen worden de tickets op de luchthaven voor u klaargelegd.

Krijg ik een bevestiging van mijn betaling?

Nee, u krijgt geen bevestiging van ons. U kunt zelf op uw bankafschrift zien of de betaling gelukt is. U kunt ook contact met ons opnemen of wij uw betaling ontvangen hebben.

Heb ik door het garantiebewijs ook automatisch een reisverzekering?

Het garantiebewijs is uw bewijs dat de door u betaalde reissom is verzekerd voor het geval alltours-x failliet gaat. Heeft u bij ons een annulerings- en/of reisverzekering afgesloten, dan staat de premie vermeld op uw bevestiging/factuur en dient u dit ons aan te betalen. Heeft u geen verzekering afgesloten, dan staat er op de bevestiging/factuur "geen verzekeringen afgesloten".

In mijn reisdocumenten zit geen voucher voor de transfer

Alle noodzakelijke transfers (tenzij uitdrukkelijk uitgesloten) zijn inbegrepen in de reissom. U heeft hiervoor geen aparte voucher nodig. Bij aankomst op de luchthaven van uw bestemming meldt u zich eenvoudig bij de alltours-reisleiding. Speciale bagagestukken zoals surfplanken, fietsen, andere sportbagage, rolstoelen, volumineuze voorwerpen en dieren zijn niet inbegrepen in de transfer. Sportbagage en rolstoelen kunt u apart bijboeken bij ons Callcenter.

In mijn boeking is de geboortedatum niet correct vermeld

Bij alle boekingen wordt er automatisch naar uw juiste geboortedatum gevraagd. Deze informatie hebben wij nodig voor alle volwassenen voor reizen naar Cuba en de Dominicaanse Republiek. De geboortedata/leeftijd van de kinderen moet altijd ingegeven worden. U dient deze altijd na ontvangst van de bevestiging/factuur op juistheid te controleren. Als deze niet juist zijn, neem dan direct contact op met ons Callcenter.

Ik wil mijn boeking wijzigen en/of annuleren. Bij wie moet ik dat doen?

In dit geval moet u contact opnemen met ons Callcenter.

Waar vind ik de contactinformatie van het Callcenter?

U vindt de contactinformatie rechtsboven op de bevestiging/factuur van alltours-x