

## Reisvoorwaarden

Deze algemene voorwaarden ("AV") zijn van toepassing tussen u ("u" of de "Klant") en Supersaver Travel B.V. ("wij" of "ons"), de exploitant van de boekingsportal [www.gotogate.nl](http://www.gotogate.nl) (hierna te noemen de "Portal"). U wordt verzocht deze AV en zorgvuldig door te lezen voordat u de Portal gebruikt. Door het gebruik van de Portal gaat u akkoord met deze AV. Als u niet akkoord gaat met deze AV, verzoeken wij u geen gebruik te maken van de Portal en de website af te sluiten.

U moet ten minste 18 jaar oud zijn en optreden in uw rol als particuliere consument om een boeking te kunnen maken op de Portal. Een particuliere consument is, in tegenstelling tot een bedrijf, een natuurlijke persoon die een juridische transactie aangaat voor doeleinden die hoofdzakelijk buiten zijn commerciële en/of zelfstandige dienstactiviteiten liggen.

De exploitant van de Portal en uw contractpartner voor het gebruik van de Portal:

### **Supersaver Travel B.V. (Gotogate)**

Herengracht 420,  
1017 BZ, Amsterdam  
Nederland

**E-mail:** [info@support.gotogate.nl](mailto:info@support.gotogate.nl)

**Telefoon:** +31 207 989 105

De AV zijn als volgt:

### **Inhoudsopgave**

- 1. BEREIK VAN DE DIENSTEN**
  - 2. BOEKINGSPROCES EN CONTACTGEGEVENS**
  - 3. BEMIDDELING VAN VLUCHTEN**
  - 4. BEMIDDELING VAN HOTELBOEKINGEN**
  - 5. BEMIDDELING VAN HUURAUTOBOEKINGEN**
  - 6. BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR DE BEMIDDELING VAN BOEKINGEN VAN MEERDERE SERVICES**
  - 7. INFORMATIE OVER PASPOORTEN, VISA EN GEZONDHEIDSVORSCHRIFTEN**
  - 8. ONZE EIGEN DIENSTEN**
  - 9. KOSTEN EN BETALING**
  - 10. KLACHTEN**
  - 11. KLANTRECHTEN VOLGENS EU-VERORDENING**
  - 12. AANSPRAKELIJKHEID**
  - 13. TOEPASSELIJK RECHT EN OPLOSSEN VAN GESCHILLEN**
  - 14. BESCHERMING VAN DE GEGEVENS**
- 1. BEREIK VAN DE DIENSTEN**

#### **1.1. Bemiddeling van reisdiensten**

**1.1.1.** Voor de vlucht-, hotel-, verzekerings- en autohuurdiensten die worden aangeboden op de Portal (gezamenlijk aangeduid als "Reisdiensten"), handelen wij uitsluitend in onze hoedanigheid van tussenpersoon. Onze rol en verplichtingen zijn daarom beperkt tot bemiddeling van Reisdiensten die worden geleverd door derden zoals luchtvaartmaatschappijen, reisorganisaties, hotels, verzekeraars, autoverhuurbedrijven en andere dienstverleners (hierna in elk geval aangeduid als "Dienstverlener").

**1.1.2.** Derhalve treedt de overeenkomst voor de feitelijke levering van Reisdiensten (bijv. vervoer-, verzekering-, huurcontract) in werking rechtstreeks tussen u en de desbetreffende Dienstverlener. We zijn geen co-leverancier van de Reisdiensten en we zijn geen partij in de contractuele relatie tussen u en de Dienstverlener.

**1.1.3.** Door gebruik te maken van de Portal voor het kopen van Reisdiensten, geeft u ons toestemming om namens u te bemiddelen met de desbetreffende Dienstverlener(s), met inbegrip van bemiddeling van de betaling voor deze Reisdiensten om erop toe te zien dat de transactie tussen u en de Dienstverlener(s) wordt uitgevoerd. De prijs voor de feitelijke Reisdiensten kunnen een commissie omvatten voor de diensten die we verlenen voor bemiddeling bij de overeenkomst tussen u en de desbetreffende Dienstverlener.

**1.1.4.** Verantwoordelijkheid voor de daadwerkelijke uitvoering van de Reisdiensten die zijn bemiddeld via de Portal berust uitsluitend bij de betrokken Dienstverlener. In onze rol als tussenpersoon aanvaarden we geen aansprakelijkheid voor Reisdiensten die door de Dienstverleners worden uitgevoerd en we verstrekken geen verklaringen of garanties (noch expliciet noch impliciet) betreffende de geschiktheid of kwaliteit van de Reisdiensten

die op de Portal worden bemiddeld. Voor elke claim die u zou kunnen hebben in verband met de uitvoering of niet-uitvoering van de Reisdienst, is de Dienstverlener de verantwoordelijke persoon.

**1.1.5.** Mocht u de mogelijkheid hebben om speciale wensen aan te geven (zoals speciale maaltijden, voorzieningen voor gehandicapten of kinderzitjes) bij het boeken van Reisdiensten, zullen wij uw wensen doorgeven aan de desbetreffende Dienstverlener. Echter, we zijn er niet verantwoordelijk voor of de Dienstverlener dergelijke wensen feitelijk kan vervullen.

## **1.2. Onze eigen diensten**

Naast het bemiddelen bij Reisdiensten zoals vermeld in hoofdstuk 1.1 hierboven, zijn er ook extra diensten (andere dan Reisdiensten) beschikbaar via de Portal, die tot onze verantwoordelijkheid behoren. Voor deze aanvullende diensten gaat u een rechtstreekse contractuele relatie met ons aan. In elk geval informeren we u duidelijk als en in welke mate wij eigen diensten aanbieden in plaats van dat we alleen bemiddelen bij diensten van derden.

Onze eigen portfolio van diensten kan in de loop van de tijd variëren. Enkele van onze diensten worden beschreven in hoofdstuk 8. Voor aanvullende diensten die niet in deze AV staan vermeld wordt u in de loop van het boekingsproces een gedetailleerde beschrijving evenals informatie over onze tarieven en aanvullende voorwaarden voor boeken en gebruik verstrekt.

## **1.3. Van toepassing zijnde contractuele voorwaarden**

**1.3.1.** Deze AV zijn toepassing op de bemiddeling van Reisdiensten volgens hoofdstuk 1.1 en ook op onze eigen diensten overeenkomstig hoofdstuk 1.2.

**1.3.2.** Voor de overeenkomst tussen u en de desbetreffende Dienstverlener (paragraaf 1.1.2) zijn de algemene voorwaarden van de desbetreffende Dienstverlener (zoals vervoersvoorwaarden, overdrachtsvoorwaarden, verzekeringsvoorwaarden en dergelijke), zoals uitgegeven door de Dienstverlener van toepassing. Over deze algemene voorwaarden van de desbetreffende Dienstverlener wordt u geïnformeerd tijdens het boekingsproces. Omdat de algemene voorwaarden van de Dienstverlener bepalingen kunnen omvatten met betrekking tot aansprakelijkheid, annulering en wijzigingen van reserveringen en restituties (indien beschikbaar) en andere beperkingen, wordt u aangeraden om die voorwaarden zorgvuldig door te nemen.

## **2. BOEKINGSPROCES EN CONTACTGEGEVENS**

**2.1.** Tijdens het boekingsproces kunt u beschikken over de technische middelen die nodig zijn voor de opsporing van fouten in invoerformulieren en om deze te corrigeren voordat u uw reserveringsaanvraag indient. U wordt gevraagd alle gegevens op juistheid om te controleren voordat u uw reserveringsaanvraag afsluit. Opeenvolgende wijzigingsverzoeken kunnen leiden tot aanzienlijke extra kosten.

**2.2.** Misschien moeten wij contact met u opnemen, bijvoorbeeld in het geval van latere wijzigingen in de gekochte Reisdiensten. U dient contactgegevens, zoals uw telefoonnummer en e-mailadres, nauwkeurig in te dienen. U moet ook continu controleren of u een bericht van ons hebt ontvangen.

Het is ook uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat u onze berichten kunt ontvangen. Wij zijn er niet verantwoordelijk voor als u geen bericht van ons hebt ontvangen vanwege omstandigheden die redelijkerwijs buiten onze invloedssfeer vallen, inclusief, maar niet beperkt tot de volgende: (i) u gaf ons een onjuist e-mailadres; (ii) uw e-mailinstellingen laten niet toe dat onze e-mail u bereikt; of (iii) uw e-mailinstellingen behandelen onze e-mail als spam.

## **3. BEMIDDELING VAN VLUCHTEN**

### **3.1. Contractafsluiting en prijswijzigingen**

**3.1.1.** Nadat u uw verzoek hebt ingediend, zullen wij de ontvangst van uw verzoek per e-mail bevestigen. Dit is het moment dat het bemiddelingscontract tussen u en ons in werking treedt. Als u deze bevestiging niet ontvangt binnen één uur na het voltooien van uw reserveringsaanvraag en niemand van onze medewerkers contact met u heeft opgenomen via e-mail of telefoon om eventuele problemen aan te geven, neem dan telefonisch contact met ons op ter verificatie.

**3.1.2.** Zodra de door u aangevraagde vliegtuigtickets zijn uitgegeven, ontvangt u een bevestigingsmail met een ticketnummer. Dit is het moment waarop er een bindend contract tot stand is gekomen tussen u en de betrokken luchtvaartmaatschappij(en).

**3.1.3.** Prijzen voor de vlucht, evenals de beschikbaarheid van stoelen, worden direct door die luchtvaartmaatschappij ingevoegd. Voor prijsveranderingen van de luchtvaartmaatschappij die buiten onze controle vallen en plaatsvinden na indiening van de boekingsaanvraag, maar voordat het contract met de maatschappij bindend is geworden (zoals uiteengezet in paragraaf 3.1.2 hierboven), zal de overeenkomst niet in werking treden en zal uw betaling worden gerestitueerd. Wij kunnen contact met u opnemen en u de mogelijkheid bieden om de gewijzigde prijs te accepteren tijdens de gewone openingstijden, maar niet later dan 24 uur nadat wij van de prijswijziging op de hoogte zijn

gekomen of op de eerste weekdag die volgt op die periode van 24 uur.

### **3.2. Informatie over boeken en vervoersvoorwaarden.**

**3.2.1.** Wat betreft de vluchten die op de portal gedetailleerd zijn beschreven, handelen wij uitsluitend in onze hoedanigheid van tussenpersoon. De overeenkomst voor de uitvoering van de vlucht treedt in werking rechtstreeks tussen u en de desbetreffende luchtvaartmaatschappij en wij aanvaarden geen enkele contractuele aansprakelijkheid met betrekking tot de uitvoering of de niet-uitvoering van uw vlucht. De luchtvaartmaatschappij is verantwoordelijk voor de uitvoering/niet-uitvoering van uw vlucht.

**3.2.2.** Voordat u de boeking afsluit, worden de voorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij(en) u toegezonden.

**3.2.3.** Bij het bemiddelen van reisdiensten die door luchtvaartmaatschappijen worden geleverd, hebben wij geen gegarandeerde toegang tot het boekingsstelsel van de luchtvaartmaatschappij. Wanneer dit het geval is, kunnen wij namens u het contract afsluiten tussen u en de luchtvaartmaatschappij. Wij kunnen u daarom ook vragen rechtstreeks contact op te nemen met de desbetreffende luchtvaartmaatschappij voor vragen over boekingen, wijzigingen of annulering van uw boeking. Als u onze Flexibele Ticket-service hebt gekocht (zie paragraaf 8), moeten alle omboekingsverzoeken worden gedaan via onze klantenservice zoals uiteengezet in paragraaf 8.1.4. U kunt twee boekingsbevestigingen ontvangen - een van ons en een van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. Als u al twee boekingsbevestigingen hebt ontvangen, gebruik dan de boekingsbevestiging van de luchtvaartmaatschappij voor het inchecken.

**3.2.4.** Hieronder, als een soort van algemeen overzicht, geven we informatie over de voorwaarden met betrekking tot de boeking en het vervoer die meestal worden toegepast door luchtvaartmaatschappijen op diezelfde of op soortgelijke wijze. Echter, afwijkende bepalingen van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij prevaleren boven de algemene informatie in deze paragraaf 3.2.4. Derhalve moet u in ieder geval de toepasselijke voorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij voorafgaand aan uw boeking controleren.

#### **a. Vluchttijden/inchecken**

Alle vluchttijden zijn in plaatselijke tijd weergegeven. Aankomsten op de volgende dag worden aangeduid met "+1" op het tijdschema. De vermelde vluchttijden zijn voorlopig en onder voorbehoud van wijzigingen op korte termijn nadat het ticket is uitgegeven; bijvoorbeeld vanwege beperkingen door de verkeersleiding, het weer of functionele beperkingen door de luchtvaartmaatschappij. Houd uzelf op de hoogte van de actuele tijden ruim voor uw vlucht.

Houd u aan de inchecktijden die zijn aangegeven door de luchtvaartmaatschappij. De luchtvaartmaatschappijen hebben het recht om instappen te weigeren als u te laat bent voor het inchecken. Let erop dat sommige luchtvaartmaatschappijen het inchecken via hun eigen website aanmoedigen omdat ze een vergoeding kunnen rekenen bij het handmatig inchecken op de luchthaven.

#### **b. Combinatie van afzonderlijke tickets**

Een combinatie van twee afzonderlijke tickets enkele reis in plaats van een retourticket wordt duidelijk als dusdanig gemarkeerd tijdens de boekingsprocedure. De tickets worden onafhankelijk van elkaar behandeld in het geval van annulering, wijziging, verstoring van het luchtverkeer zoals stakingen en wijzigingen in vluchtschema's. De eigen regels van iedere van iedere luchtvaartmaatschappij zijn van toepassing.

Vliegtickets met verschillende boekingsnummers worden altijd beschouwd als van elkaar onafhankelijke reizen.

#### **c. Vliegtickets met meerdere segmenten/gebruiksvolgordes**

Uw retourticket of ticket enkele reis kan uit verschillende segmenten bestaan. Volgens de voorwaarden van de meeste luchtvaartmaatschappijen moeten deze vluchtsegmenten achter elkaar worden gebruikt. Als dit niet het geval is zullen vele luchtvaartmaatschappijen transport op latere vluchtsegmenten weigeren (bijv. het niet gebruiken van een segment van een reis kan de rest van het ticket ongeldig maken). Voor retourtickets kan niet verschijnen op uw uitgaande vlucht erin resulteren dat uw binnenkomende vlucht wordt geannuleerd door de luchtvaartmaatschappij

#### **d. Zwangerschap**

Sommige luchtvaartmaatschappijen weigeren vrouwen te vervoeren die meer dan 28 weken zwanger zijn op het tijdstip van de heen- of terugvlucht. Als u zwanger bent, moet u met de luchtvaartmaatschappij en uw arts afstemmen of u op reis kunt gaan.

#### **e. Baby's en kindertickets**

Neem contact op met de luchtvaartmaatschappij voor de voorwaarden voor het reizen met een kind dat geen aparte zitplaats heeft. Meestal hebben kinderen boven 2 jaar een aparte stoel nodig, terwijl kinderen in de leeftijd tussen 0 en 2 jaar als baby's reizen en geen zitplaats voor zichzelf krijgen toegewezen. Als het kind 2 jaar wordt vóór het einde van de reis, moet een kinderticket voor de hele reis worden geboekt. Babytickets kunnen niet worden geboekt

vóór de geboorte omdat de juiste naam en geboortedatum moeten overeenkomen met de gegevens vermeld in het paspoort. We vergoeden geen onkosten die ontstaan als vanaf het begin het verkeerde soort ticket is geboekt.

#### **f. Niet-begeleide minderjarigen**

Wij bemiddelen niet voor het boeken van tickets voor niet-begeleide minderjarigen. Kinderen onder de 18 jaar moeten worden geboekt voor een reis in het gezelschap van een volwassene. Sommige landen en luchtvaartmaatschappijen weigeren de toegang aan kinderen onder de 18 jaar, tenzij ze worden vergezeld door een wettelijke voogd. Houd er rekening mee dat sommige luchtvaartmaatschappijen vereisen dat kinderen onder de 18 jaar een geboorteakte bij zich hebben.

#### **g. Verloren/beschadigde bagage**

In onze hoedanigheid van tussenpersoon aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor verloren of beschadigde bagage. Eventuele problemen moeten onmiddellijk worden gemeld aan de vertegenwoordiger van de luchtvaartmaatschappij op de luchthaven.

#### **h. Doorvoer en overnachting**

Over het algemeen zijn grondvervoer en overnachting tijdens uw reis niet inbegrepen in de ticketprijs. U bent zelf verantwoordelijk voor het controleren van de dienstregelingen en prijzen van het grondvervoer.

#### **i. Verbindingstijden tussen vluchten**

Standaardtickets die op de Portal zijn gereserveerd hebben goedgekeurde overstaptijden. De tijd die zijn vereist voor verbindingen tijdens tussen vluchten worden berekend door de luchtvaartmaatschappijen. Als een vluchtsegment vertraagd is en leidt tot een gemiste aansluiting, zijn de luchtvaartmaatschappijen verplicht u te helpen uw eindbestemming te bereiken (zie paragraaf 11.1).

Wanneer afzonderlijke tickets worden geboekt, dragen de luchtvaartmaatschappijen geen aansprakelijkheid voor gemiste aansluitingen als gevolg van vertragingen. Daarom is het uw verantwoordelijkheid om te controleren of de verbindingstijd lang genoeg is volgens de luchtvaartmaatschappijen en de luchthavens. Eventuele extra kosten in verband met gemiste aansluitingen zullen niet worden vergoed.

#### **j. Dubbele boeking**

Een dubbele boeking betekent er bij dezelfde maatschappij twee of meer boekingen met dezelfde passagiersnaam hebben plaatsgevonden. Als u een dubbele boeking hebt, kan de luchtvaartmaatschappij de reis (reizen) annuleren. Dit kan ook gebeuren als de boekingen hebben plaatsgevonden bij verschillende reisbureaus. Wij zijn niet verantwoordelijk voor annuleringen door de luchtvaartmaatschappijen, noch voor geweigerde restituties van luchtvaartmaatschappijen, ingeval zij een dubbele boeking vermoeden.

### **3.3. Luchtvaartmaatschappijen die niet in de EU mogen werken (zwarte lijst)**

Houd er rekening mee dat het bepaalde luchtvaartmaatschappijen verboden is binnen de EU te werken, volgens een besluit van de Europese Commissie in nauw overleg met de nationale luchtvaartautoriteiten. Dit is deze maatschappijen verboden omdat ze als onveilig worden beschouwd of niet onderworpen zijn aan afdoende controle door de autoriteiten van hun land.

U kunt nagaan welke luchtvaartmaatschappijen worden getroffen door een verbod via de volgende link:

**Zwarte lijst (lijst van luchtvaartmaatschappijen die niet in de EU mogen werken)**

### **3.4. Wijzigingen in vluchtschema en annulering door luchtvaartmaatschappijen**

**3.4.1.** Uw overeenkomst met die luchtvaartmaatschappij kan het toestaan dat deze uw boeking annuleert of wijzigt. Wij zullen u op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen zodra wij hiervan in kennis zijn gesteld door de luchtvaartmaatschappij.

**3.4.2.** De vluchttijden die staan vermeld op uw boekingsbevestiging kunnen veranderen tussen het moment van uw boeking en uw feitelijke reis. In het geval van vluchtschemawijzigingen ontvangt u van ons bericht zodra wij hiervan in kennis zijn gesteld door de luchtvaartmaatschappij. Echter, wij raden u aan om ten minste 72 uur vóór het vertrek van elke vlucht contact op te nemen met uw luchtvaartmaatschappij om er zeker van te zijn dat de vlucht(en) (en eventuele aansluitende vluchten) op schema lopen. Wij hebben geen invloed op de schemawijzigingen van de luchtvaartmaatschappij en aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor kosten die kunnen ontstaan als gevolg van deze wijzigingen.

### **3.5. Door u aangevraagde wijzigingen en annuleringen**

**3.5.1.** De voorwaarden voor het wijzigen van vluchtboekingen (inclusief wijziging passagiersnaam, bestemming en reisdatum) en voor annuleringsrestituties worden vastgesteld door de desbetreffende luchtvaartmaatschappij, die uw contractpartner is voor de vlucht. Wij, als tussenpersoon, hebben geen invloed op deze voorwaarden.

**3.5.2.** AAls u een wijziging wilt aanbrengen in uw reservering of een annuleringsrestitutie wilt aanvragen, als extra eigen service, bieden wij aan de aanvraag namens u in te dienen, mits de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij een dergelijke wijziging of annuleringsrestitutie mogelijk maken. Tijdens het boeken van dergelijke aanvullende diensten zullen wij u informeren over eventuele verdere voorwaarden en kosten voor dergelijke diensten. U kunt natuurlijk ook de desbetreffende luchtvaartmaatschappij rechtstreeks benaderen.

**3.5.3.** Om te kunnen omgaan met de wijzigingen die u hebt verzocht, is het noodzakelijk dat wij uw wijzigingsverzoeken ten minste 24 uur vóór de aanvang van de reis ontvangen (alleen telefonisch). Als u onze Flexible ticket-service hebt gekocht, raadpleeg dan paragraaf 8.

Voor wijzigingsverzoeken op kortere termijn raden wij u aan rechtstreeks contact op te nemen met de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.

### **3.6. Niet-verschijnen of niet-aanwezigheid van de vlucht**

Hierbij machtigt u ons om de niet-gebruikte vlucht namens u te annuleren in geval van niet-verschijning of niet-aanwezigheid van de vlucht en om namens u mogelijke restituties te verzoeken van luchtvaartmaatschappij. Wij zijn gerechtigd maar niet verplicht om dit te doen en uw recht om rechtstreeks van de luchtvaartmaatschappij restitutie te vragen, blijft onaangetast.

## **4. BEMIDDELING VAN HOTELBOEKINGEN**

Hoteldiensten die worden geboekt via de Portal worden bemiddeld door EAN.com L.P. ("Hotels.com").

Alle vragen in verband met de boeking en elk wijzigings- of annuleringsverzoek moet derhalve rechtstreeks worden ingediend bij Hotels.com. U vindt hier de contactgegevens van Hotels.com:

**Telefoonnummer:** 070 7703769

**U vindt de algemene voorwaarden van Hotels.com op hun website.**

## **5. BEMIDDELING VAN HUURAUTOBOEKINGEN**

Huurautodiensten die zijn geboekt via de Portal worden bemiddeld door Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Alle vragen in verband met de boeking en elk wijzigings- of annuleringsverzoek moet derhalve rechtstreeks worden ingediend bij Rentalcars.com. U vindt hier de contactgegevens van Rentalcars.com:

**Raadpleeg de website van Rentalcars voor lokale contactgegevens.**

**U vindt hier de algemene voorwaarden van Rentalcars.com.**

## **6. BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR DE BEMIDDELING VAN BOEKINGEN VAN MEERDERE SERVICES**

De Portal biedt de mogelijkheid om meerdere afzonderlijke diensten te combineren (bijv. vlucht + hotel). In dit geval geeft u ons de opdracht op te treden als tussenpersoon voor het boeken van verschillende reisdiensten van verschillende leveranciers. De desbetreffende leveranciers worden overzichtelijk gepresenteerd tijdens de boekingsprocedure voordat de boeking is voltooid. In het geval dat u afzonderlijke diensten combineert, wordt er geen reisovereenkomst gesloten tussen u en ons; maar in plaats daarvan sluit u verschillende contracten af voor de levering van individuele diensten met elke afzonderlijke leverancier. In dit geval treden we alleen op in onze hoedanigheid van tussenpersoon met betrekking tot elke afzonderlijke reisdienst.

## **7. INFORMATIE OVER PASPOORTEN, VISA EN GEZONDHEIDSVORSCHRIFTEN**

**7.1.** Paspoort, visa en/of gezondheidsvereisten kunnen veranderen en daarom moet u dit opnemen met de bevoegde instanties (ambassade, consulaat enz.) ruim voordat u op reis gaat. Het is uw verantwoordelijkheid in het bezit te zijn van een geldig paspoort en eventueel een visum. Het is belangrijk om te onthouden dat u alle halteplaatsen in uw reis opneemt waarvoor u mogelijk ook een visum moet aanvragen. Het kan vaak enige tijd duren om een visum te krijgen, zodat u wordt geadviseerd om deze ruim van tevoren aan te vragen. Wij aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor klanten die niet over de juiste documenten beschikken.

**7.2.** Elke bestemming heeft zijn eigen eisen wat betreft inreisformaliteiten, vaccinaties, etc. die ook kunnen variëren, afhankelijk van de nationaliteit van de passagier. Het is uw verantwoordelijkheid om die informatie te verzamelen. Incidenten als gevolg van het niet naleven van deze officiële regels worden niet beschouwd als onze verantwoordelijkheid. Daarom raden wij u aan om altijd de verschillende formaliteiten van de de gekozen bestemming of doorvoerlanden te controleren, alsmede de tijd die nodig is om alle daarmee verband houdende maatregelen te treffen.

## **8. ONZE EIGEN DIENSTEN**

### **8.1. Flexibel ticket**

**8.1.1.** Indien het Flexibele ticket wordt aangeschaft tijdens de boekingsprocedure, kunt u de datum en/of tijd van uw vlucht boeken onder de voorwaarden vermeld in deze paragraaf. Bij het verstrekken van onze Flexible ticketservice bemiddelen wij alleen de vervoerovereenkomst tussen u en de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. Omdat de Flexibele ticket onze eigen dienst is (d.w.z. dat u geen gebruik kunt maken van onze Flexibele ticketservice door rechtstreeks contact op te nemen met de luchtvaartmaatschappij) moeten alle omboekingsverzoeken waarbij de Flexibele ticketservice wordt gebruikt, worden uitgevoerd via onze klantenservice (zie paragraaf 8.1.4).

**8.1.2.** Met de Flexibele ticket kunnen vluchten onder de volgende omstandigheden worden omgeboekt:

- Alle omboekingen moeten worden gedaan in overeenstemming met paragraaf 9.1.4 en ten minste 24 uur vóór het oorspronkelijke tijdstip van vertrek.
- Omboeken is alleen mogelijk binnen dezelfde luchtvaartmaatschappij, d.w.z. een vlucht kan alleen worden omgeboekt naar een vlucht die wordt uitgevoerd door dezelfde luchtvaartmaatschappij als die van het oorspronkelijk geboekte ticket.
- Vluchtsegmenten moeten worden gebruikt in dezelfde volgorde waarin ze oorspronkelijk zijn geboekt.
- Upgrades naar een andere cabine of boekingsklasse op dezelfde vlucht zijn niet toegestaan.
- Omboeken van een ticket voor een zogenaamde "stop-over" (d.w.z. langer verblijven in een verbindingsplaats dan oorspronkelijk geboekt) is niet toegestaan.
- Een verandering van herkomst en/of bestemming is niet mogelijk, noch voor de uitgaande noch voor de retourvlucht.
- Met de Flexibele ticket mogen geen namen worden gewijzigd of gecorrigeerd.
- Een reis kan slechts eenmaal worden omgeboekt. Zodra de wijziging is bevestigd, is de flexibele Ticket verbruikt.
- Bij een omboeking moet de reis binnen een jaar na de tijd van de oorspronkelijke boeking worden voltooid. De nieuwe reis mag niet worden begonnen binnen 24 uur vanaf het moment van wijzigingsaanvraag.
- De boeking kan niet worden gerestitueerd zodra de Flexible ticketservice is gebruikt.

**8.1.3.** De Flexibele ticket moet worden geboekt en betaald tijdens het boekingsproces en kan niet achteraf worden toegevoegd.

**8.1.4.** Als u uw ticket wilt omboeken, dient u telefonisch of per e-mail contact op te nemen met onze klantenservice tijdens de normale openingstijden. **U vindt ons telefoonnummer onder "Contact met ons opnemen – telefoon".**

**8.1.5.** Een omboeking is pas afgerond zodra we deze hebben bevestigd via e-mail. Als u geen bevestiging hebt ontvangen, neem dan contact op met onze klantenservice.

**8.1.6.** Het omboeken van vluchten met de Flexibele ticketservice is afhankelijk van beschikbaarheid. Als de gewenste verandering resulteert in een duurder ticket of als de verandering ertoe leidt dat de passagier niet langer aanspraak kan maken op een speciale prijs (bijv. voor een klein kind), moet u deze extra kosten zelf dragen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de gevolgen die een omboeking kan hebben op extra diensten die rechtstreeks zijn afgesloten met de luchtvaartmaatschappij (zoals boeken van extra bagage of een zitplaatsreserveringen).

**8.1.7.** Als u de vlucht annuleert, wordt de prijs voor de Flexibele ticketservice niet terugbetaald.

**8.1.8.** Als u niet verschijnt voor een segment van de reis, is de omboekingsoptie via de Flexibele ticketservice niet langer geldig.

## **8.2. Annuleringsverzekering**

**8.2.1.** Een annuleringsverzekering moet worden afgesloten en betaald op het moment dat de reis wordt geboekt. Deze dekking gaat in werking wanneer de boeking is gemaakt en is niet meer geldig wanneer de reis begint, berekend op basis van de oorspronkelijke vertrekdatum die is geboekt. Alle reizigers in de boeking moeten een annuleringsverzekering hebben afgesloten om deze in te roepen bij annulering van een boeking.

**8.2.2.** Annulering dient plaats te vinden ten minste twee uur voor vertrek wil de annuleringsverzekering geldig zijn. De annuleringsverzekering is niet meer geldig zodra de reis is begonnen. Luchtvaartmaatschappijen, hotel of autoverhuurbedrijven moeten rechtstreeks worden benaderd voor annuleringen buiten de antwoordtijden van ons telefoonsysteem.

**8.2.3.** Wanneer een reis wordt geannuleerd op vertoon van een geldige medische verklaring, worden de volledige kosten van de boeking terugbetaald, behalve voor onze administratiekosten van 45 EUR per persoon. We zullen de kosten voor de annuleringsverzekering of reeds betaalde vergoedingen, kosten en eventuele verzekeringen (afgezien van reisverzekering) niet terugbetalen. Het maximum te betalen gedrag in geval van annulering bij een annuleringsverzekering is 2500 EUR per persoon en/of 5000 EUR per reis.

### **8.2.4. Te vergoeden incidenten**

Kosten zullen worden vergoed als de reiziger niet in staat is om een geplande reis te maken als gevolg van de volgende onvoorziene gebeurtenissen.

- Acute ziekte of een ongeval waarbij u bent betrokken, uw reisgenoot op dezelfde boeking of een naast familielid en als u wordt geadviseerd de geplande reis niet te maken op basis van een verklaring van een onafhankelijke arts die

de behandeling verstrekt.

- Een overlijden waarbij u bent betrokken, een naast familielid of reisgezel op dezelfde boeking.

"Naaste verwant" betekent in deze context de man, vrouw, van de verzekerde, kinderen, kleinkinderen, broers en zussen, ouders, grootouders of schoonouders of een persoon met wie die de verzekerde samenwoont alsof ze getrouwd zijn.

#### 8.2.5. Niet inbegrepen bij de annuleringsverzekering:

- vergoeding die elders kan worden ontvangen, zoals een andere annuleringsverzekering.
- ziekte, ongeval of letsel waarvan u op de hoogte was (waarmee u bent gediagnosticeerd) bij het sluiten van de annuleringsverzekering.
- chronische ziekten/infecties/psychische stoornissen, tenzij de persoon volledig vrij is van klachten/problemen in de afgelopen zes maanden, vanaf het moment van het boeken van de reis. Indien de annulering betrekking heeft op deze symptomen, moet de diagnose worden bevestigd door een specialist.
- ziekte, ongeval of andere zaken als gevolg van zwangerschap of bevalling.
- complicaties veroorzaakt door alcohol, andere bedwelmende middelen, sedativa of verdovende middelen.
- kosten die voortvloeien uit het feit dat de verzekerde partij zijn/haar annulering van het reisarrangement heeft vertraagd.
- het doel van de reis bestaat niet meer.
- complicaties als gevolg van persoonlijk geselecteerde procedures en behandelingen, zoals schoonheidsoperaties.
- eventuele aanvullende regelingen voor de reis die niet zijn opgenomen in de bevestiging, zoals kaartjes voor het theater en dergelijke.
- vliegphobie / vliegangst.

#### 8.2.6. Wat hebben we nodig van u?

De annuleringsverzekering geldt alleen in combinatie met een geldige medische verklaring. Deze moet door ons binnen vijf werkdagen na opzegging worden ontvangen. De medische verklaring moet worden ingevuld door een onpartijdige arts die de behandeling verstrekt en moet de naam, contactgegevens en het stempel van de arts bevatten. Een kopie van de legitimatie van de arts moet worden ingesloten als er geen stempel beschikbaar is.

#### 8.2.7. De volgende informatie moet ook worden opgenomen in de medische verklaring.

- datum onderzoek
- resultaten van het onderzoek
- diagnose
- andere originele certificaten/documentatie die van belang kunnen zijn bij de beoordeling van de vordering
- het feit dat de ziekte acute is en verhindert dat de patiënt kan reizen

**De medische verklaring kan hier worden gedownload »**

**Klik hier om uw medische verklaring te verzenden.**

### 8.3. Aansluitingsgarantie

#### 8.3.1. Gebruik van de aansluitingsgarantie

Als de aansluitingsgarantie is inbegrepen bij uw boeking wordt dit duidelijk aangegeven tijdens het boekingsproces en op uw boekingsbevestiging. De aansluitingsgarantie kan worden gebruikt in het geval uw uitgaande of inkomende vlucht(en) worden verzet, vertraagd of geannuleerd door de desbetreffende luchtvaartmaatschappij (hierna "Vluchtwijziging") en deze vluchtwijziging voorkomt dat u uw eindbestemming bereikt of deze vertraagt uw aankomst op de eindbestemming van meer dan 24 uur. Voor Vluchtwijzigingen die alleen vlucht(en) beïnvloeden binnen hetzelfde ticket (uitgegeven als één e-ticket (PNR)), kan de Aansluitingsgarantie niet worden gebruikt. De luchtvaartmaatschappij die deze vlucht(en) aanbiedt, is verantwoordelijk voor eventuele problemen en voor het beheer van de Vluchtwijzigingen en getroffen vlucht(en) binnen het ticket (neem rechtstreeks contact op met de desbetreffende luchtvaartmaatschappij voor hulp en/of vragen).

Houd er rekening mee dat de Aansluitingsgarantie alleen geldt voor Vluchtwijzigingen in het standaard verloop van het luchtvervoer. In geval van overmacht (zie 8.3.7 hieronder) kan de Aansluitingsgarantie niet worden gebruikt. Let er ook op dat de Aansluitingsgarantie niet worden gebruikt in het geval dat u wijzigingen hebt aangebracht in uw boeking zonder onze voorafgaande toestemming.

#### 8.3.2. Informeer ons zo spoedig mogelijk.

Als u gebruik wilt maken van de Aansluitingsgarantie, moet u ons zodra u op de hoogte van bent van een Vluchtwijziging in kennis stellen. Zie de inleiding voor contactgegevens. Mocht u ons niet onmiddellijk in kennis stellen, dan hebt u geen recht op de Aansluitingsgarantie.

### 8.3.3. Aangeboden opties – alternatieve vlucht(en) of restitutie.

Nadat we op de hoogte zijn gebracht van de Vluchtwijziging volgens paragraaf 8.3.2, bieden we u een van de volgende opties. Als er meer dan 48 uur zijn tot de oorspronkelijke vertrektijd van de vlucht, maken wij de keuze naar eigen inzicht. Als het korter is dan 48 uur tot de oorspronkelijke vertrektijd van de vlucht, kunt u de optie kiezen die u wilt.

a) We bieden wij u een alternatieve vlucht(en) naar uw eindbestemming op onze kosten; b) We bieden u een restitutie van de prijs die u hebt betaald op het moment van uw boeking voor alle ongebruikte vluchten; of c) bieden wij u vlucht(en) aan om terug te gaan naar de luchthaven van uw vertrek.

### 8.3.4. Uw aanvaarding van de aangeboden optie

U moet zo snel mogelijk na ontvangst van onze informatie over de aangeboden optie reageren met het aanvaarden van de aangeboden optie zo spoedig, dat wil zeggen binnen een redelijke termijn vóór de geplande vertrektijd en in ieder geval niet later dan 24 uur na ontvangst van de informatie. Indien wij uw reactie niet ontvangen binnen een redelijke termijn, kunt u niet langer gebruik maken van de Aansluitingsgarantie.

### 8.3.5. Als u een aansluitende vlucht mist buiten onze openingstijden

Als uw vlucht(en) te maken heeft met een Vluchtwijziging waardoor u een aansluitende vlucht mist en onze telefonische openingstijden voorkomen dat u onmiddellijk contact met ons kunt opnemen, kunt u ticket(s) kopen voor een alternatieve vlucht(en) naar uw eindbestemming zonder voorafgaande goedkeuring van ons. Wij zullen u de prijs terugbetalen die u hebt betaald voor de alternatieve vlucht(en) mits u het ontvangstbewijs voor het gekochte ticket(s) kunt overleggen samen met het bewijs van de Vluchtwijziging die u oorspronkelijk heeft verhinderd uw eindbestemming te bereiken of die uw aankomst op de eindbestemming meer dan 24 uur zou hebben vertraagd. We betalen geen kosten terug voor upgrades of extra services, dat wil zeggen bijvoorbeeld (zonder beperking) dat het ticket(s) moet worden aangeschaft in dezelfde reisklasse als de vliegticket(s) die door de Vluchtwijziging zijn getroffen.

### 8.3.6. Overige vergoedingen.

Naast de aangeboden opties onder par. 8.3.6 omvat de Aansluitingsgarantie de onderstaande vergoedingen. Let erop dat u de kosten voor deze bijkomende vergoedingen zult moeten dekken en dat u ons een ontvangstbewijs(bewijzen) moet kunnen overleggen, die uw uitgaven bewijzen, voordat u een terugbetaling kunt ontvangen.

- **Accommodatie** - Als zich een Vluchtwijziging voordoet op korte termijn zodat u geen accommodatie heeft voor de nacht (22:00-08:00 uur), zullen wij uw kosten voor de accommodatie voor één of meerdere nachten vergoeden. De vergoeding is beperkt tot een bedrag van 50 EUR/per passagier gedekt door de Aansluitingsgarantie. Elke vergoeding voor accommodatie die u ontvangt van de luchtvaartmaatschappij zal worden ingehouden op de Aansluitingsgarantie-terugbetaling.
- **Eten & Drinken** – Als een Vluchtwijziging ertoe leidt tot dat uw vlucht(en) meer dan 4 uur wordt vertraagd, zullen wij de kosten dekken van maaltijden en dranken tot een totaal van 10 EUR per passagier gedekt door de Aansluitingsgarantie. Alle vergoedingen voor maaltijden en/of dranken die u ontvangt van de luchtvaartmaatschappij, zal worden ingehouden op de Aansluitingsgarantie-terugbetaling.
- **Alternatieve luchthaven** – In het geval dat we u geen redelijke vlucht(en) naar uw eindbestemming onder 8.3.3 (a) kunnen bieden, kunnen we u verwijzen naar alternatieve luchthavens binnen een straal van 200 km. In dat geval zullen wij uw kosten voor vervoer naar de alternatieve luchthaven vergoeden, echter beperkt tot een bedrag van 100 EUR in totaal voor de passagiers die worden gedekt door de Aansluitingsgarantie.

### 8.3.7. Force Majeure

De Aansluitingsgarantie kan niet worden gebruikt in het geval dat de Vluchtwijziging te wijten is aan overmachtssituaties, dat wil zeggen aan omstandigheden die redelijkerwijs buiten de controle van de luchtvaartmaatschappijen vallen, zoals (zonder beperking) politieke instabiliteit, weersomstandigheden, veiligheidsrisico's, stakingen, grote beperking van de werking van de luchthaven en/of luchtvaartmaatschappijfaillissement/insolventie.

## 8.4. Aansluitingsgarantie

### 8.4.1. Gebruik van de aansluitingsgarantie

Als de aansluitingsgarantie is inbegrepen bij uw boeking wordt dit duidelijk aangegeven tijdens het boekingsproces en op uw boekingsbevestiging. De aansluitingsgarantie kan worden gebruikt in het geval uw uitgaande of inkomende



vlucht(en) worden verzet, vertraagd of geannuleerd door de desbetreffende luchtvaartmaatschappij (hierna "Vluchtwijziging") en deze vluchtwijziging voorkomt dat u uw eindbestemming bereikt of deze vertraagt uw aankomst op de eindbestemming van meer dan 24 uur. Voor Vluchtwijzigingen die alleen vlucht(en) beïnvloeden binnen hetzelfde ticket (uitgegeven als één e-ticket (PNR)), kan de Aansluitingsgarantie niet worden gebruikt. De luchtvaartmaatschappij die deze vlucht(en) aanbiedt, is verantwoordelijk voor eventuele problemen en voor het beheer van de Vluchtwijzigingen en getroffen vlucht(en) binnen het ticket (neem rechtstreeks contact op met de desbetreffende luchtvaartmaatschappij voor hulp en/of vragen).

Houd er rekening mee dat de Aansluitingsgarantie alleen geldt voor Vluchtwijzigingen in het standaard verloop van het luchtvervoer. In geval van overmacht (zie 8.3.7 hieronder) kan de Aansluitingsgarantie niet worden gebruikt. Let er ook op dat de Aansluitingsgarantie niet worden gebruikt in het geval dat u wijzigingen hebt aangebracht in uw boeking zonder onze voorafgaande toestemming.

#### **8.4.2. Informeer ons zo spoedig mogelijk.**

Als u gebruik wilt maken van de Aansluitingsgarantie, moet u ons zodra u op de hoogte van bent van een Vluchtwijziging in kennis stellen. Zie de inleiding voor contactgegevens. Mocht u ons niet onmiddellijk in kennis stellen, dan hebt u geen recht op de Aansluitingsgarantie.

#### **8.4.3. Aangeboden opties – alternatieve vlucht(en) of restitutie.**

Nadat we op de hoogte zijn gebracht van de Vluchtwijziging volgens paragraaf 8.3.2, bieden we u een van de volgende opties. Als er meer dan 48 uur zijn tot de oorspronkelijke vertrektijd van de vlucht, maken wij de keuze naar eigen inzicht. Als het korter is dan 48 uur tot de oorspronkelijke vertrektijd van de vlucht, kunt u de optie kiezen die u wilt.

a) We bieden wij u een alternatieve vlucht(en) naar uw eindbestemming op onze kosten; b) We bieden u een restitutie van de prijs die u hebt betaald op het moment van uw boeking voor alle ongebruikte vluchten; of c) bieden wij u vlucht(en) aan om terug te gaan naar de luchthaven van uw vertrek.

#### **8.4.4. Uw aanvaarding van de aangeboden optie**

U moet zo snel mogelijk na ontvangst van onze informatie over de aangeboden optie reageren met het aanvaarden van de aangeboden optie zo spoedig, dat wil zeggen binnen een redelijke termijn vóór de geplande vertrektijd en in ieder geval niet later dan 24 uur na ontvangst van de informatie. Indien wij uw reactie niet ontvangen binnen een redelijke termijn, kunt u niet langer gebruik maken van de Aansluitingsgarantie.

#### **8.4.5. Als u een aansluitende vlucht mist buiten onze openingstijden**

Als uw vlucht(en) te maken heeft met een Vluchtwijziging waardoor u een aansluitende vlucht mist en onze telefonische openingstijden voorkomen dat u onmiddellijk contact met ons kunt opnemen, kunt u ticket(s) kopen voor een alternatieve vlucht(en) naar uw eindbestemming zonder voorafgaande goedkeuring van ons. Wij zullen u de prijs terugbetalen die u hebt betaald voor de alternatieve vlucht(en) mits u het ontvangstbewijs voor het gekochte ticket(s) kunt overleggen samen met het bewijs van de Vluchtwijziging die u oorspronkelijk heeft verhinderd uw eindbestemming te bereiken of die uw aankomst op de eindbestemming meer dan 24 uur zou hebben vertraagd. We betalen geen kosten terug voor upgrades of extra services, dat wil zeggen bijvoorbeeld (zonder beperking) dat het ticket(s) moet worden aangeschaft in dezelfde reisklasse als de vliegticket(s) die door de Vluchtwijziging zijn getroffen.

#### **8.4.6. Overige vergoedingen.**

Naast de aangeboden opties onder par. 8.3.6 omvat de Aansluitingsgarantie de onderstaande vergoedingen. Let erop dat u de kosten voor deze bijkomende vergoedingen zult moeten dekken en dat u ons een ontvangstbewijs(bewijzen) moet kunnen overleggen, die uw uitgaven bewijzen, voordat u een terugbetaling kunt ontvangen.

- **Accommodatie** - Als zich een Vluchtwijziging voordoet op korte termijn zodat u geen accommodatie heeft voor de nacht (22:00-08:00 uur), zullen wij uw kosten voor de accommodatie voor één of meerdere nachten vergoeden. De vergoeding is beperkt tot een bedrag van 50 EUR/per passagier gedekt door de Aansluitingsgarantie. Elke vergoeding voor accommodatie die u ontvangt van de luchtvaartmaatschappij zal worden ingehouden op de Aansluitingsgarantie-terugbetaling.
- **Eten & Drinken** – Als een Vluchtwijziging ertoe leidt tot dat uw vlucht(en) meer dan 4 uur wordt vertraagd, zullen wij de kosten dekken van maaltijden en dranken tot een totaal van 10 EUR per passagier gedekt door de Aansluitingsgarantie. Alle vergoedingen voor maaltijden en/of dranken die u ontvangt van de luchtvaartmaatschappij, zal worden ingehouden op de Aansluitingsgarantie-terugbetaling.
- **Alternatieve luchthaven** – In het geval dat we u geen redelijke vlucht(en) naar uw eindbestemming onder 8.3.3 (a) kunnen bieden, kunnen we u verwijzen naar alternatieve luchthavens binnen een straal van 200 km. In dat geval zullen wij uw kosten voor vervoer naar de alternatieve luchthaven vergoeden, echter beperkt tot een bedrag van 100 EUR in totaal voor de passagiers die worden gedekt door de Aansluitingsgarantie.

#### 8.4.7. Force Majeure

De Aansluitingsgarantie kan niet worden gebruikt in het geval dat de Vluchtwijziging te wijten is aan overmachtssituaties, dat wil zeggen aan omstandigheden die redelijkerwijs buiten de controle van de luchtvaartmaatschappijen vallen, zoals (zonder beperking) politieke instabiliteit, weersomstandigheden, veiligheidsrisico's, stakingen, grote beperking van de werking van de luchthaven en/of luchtvaartmaatschappijfaillissement/insolventie.

## 9. KOSTEN EN BETALING

### 9.1. Betaling

**9.1.1.** De betaling voor Reisdiensten wordt verwerkt door ons (in samenwerking met onze aanbieder(s) van betalingsdiensten die de betalingsverwerkingsfunctionaliteit leveren) of de Dienstverlener. Houd er rekening mee dat we mogelijk uw betalingsgegevens, zoals creditcard- of betaalkaartinformatie, moeten delen met onze aanbieder(s) van betalingsdiensten om de betaling te kunnen verwerken. Alle betalingsgegevens van onze klanten worden gecodeerd op een beveiligde server wanneer die gegevens worden gedeeld met onze aanbieder(s) van betalingsdiensten.

**9.1.2.** Afhankelijk van de boekingscriteria en de toegevoegde diensten kan de betaling worden opgesplitst in twee afzonderlijke transacties, een rekening van ons en een andere van de dienstverlener. U betaalt niets meer dan de werkelijke totale prijs die op onze site wordt weergegeven. Dezelfde veiligheidsmaatregelen worden toegepast.

**9.1.3.** Om uw betaling te kunnen verwerken dient u ervoor te zorgen dat er voldoende middelen beschikbaar zijn. In het geval dat zich een probleem voordoet in verband met de verwerking van uw betaling, zullen wij nogmaals proberen uw betaling te verwerken in samenwerking met onze aanbieder(s) van betalingsdiensten. Mocht dit niet leiden tot een geslaagde overboeking van geld van u, dan zullen wij zo spoedig mogelijk contact met u opnemen voor meer informatie over andere betaalmiddelen. Mochten we na verdere instructies geen betaling van u ontvangen, dan wordt uw openstaande betaling worden doorverwezen naar een incassobureau.

### 9.2. Betalingsfraude

Als er redenen voor ons zijn om te vermoeden dat er fraude wordt gepleegd, behouden wij ons het recht voor verwerking van deze betaling te weigeren. Legitimering van de betaling kan worden geëist als een misdrijf wordt vermoed. Alle vormen van betalingsfraude worden gemeld aan de politie en aan een incassobureau.

## 10. KLACHTEN

### 10.1. Claims met betrekking tot de uitvoering van Reisdiensten

Een probleem, opmerking of klacht met betrekking tot de werkelijke uitvoering van de Reisdiensten moet rechtstreeks worden gericht aan de desbetreffende Dienstverlener (reisbureau, vliegmaatschappij, verzekeraar, autoverhuurbedrijf, hotel) met wie u een contract heeft voor de desbetreffende Reisdienst. Zie ook paragraaf 11 voor uw rechten op grond van EU-regelgeving.

### 10.2. Klachten met betrekking tot onze eigen diensten

Klachten met betrekking tot onze eigen diensten worden uitsluitend schriftelijk verwerkt en moeten binnen twee maanden na de einddatum van uw reis worden ingediend via **het klachtenformulier dat u hier vindt**.

Het klachtenformulier moet per gewone post of e-mail worden verzonden naar het volgende adres:

**Postadres:** Etraveli AB

**FAO:** Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

**E-mailadres:** [customer.relations@support.etraveli.com](mailto:customer.relations@support.etraveli.com)

## 11. KLANTRECHTEN VOLGENS EU-VERORDENING

### 11.1. Vertraagde of geannuleerde vluchten

Als u naar of uit de EU reist of met een EU-vervoerder, hebt u mogelijk het recht op kostenvergoeding die u rechtstreeks bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij kunt indienen in het geval dat uw vlucht is geannuleerd, uitgesteld of u het instappen wordt geweigerd. **Klik hier voor meer informatie over de EG-verordening 261/2004.**

### 11.2. Aansprakelijkheid van de vervoerder

## 12. AANSPRAKELIJKHEID

**12.1.** U gaat ermee akkoord dat wij optreden als tussenpersoon tussen u en de Dienstverlener. Wij zijn in geen geval aansprakelijk voor Reisdiensten die u hebt geboekt bij een of meer Dienstverleners en wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden in de weergegeven informatie op de Portal die is geleverd door de desbetreffende Dienstverlener.

**12.2.** Als een Dienstverlener de Reisdienst om welke reden dan ook niet kan leveren, inclusief wanneer een Dienstverlener verklaart faillissement te hebben aangevraagd, kunnen wij alleen optreden als tussenpersoon en betalingen restitueren waar wij deze al hebben ontvangen van de desbetreffende Dienstverlener.

**12.3.** Met betrekking tot onze eigen diensten zijn wij aansprakelijk voor schade onderhevig aan de beperkingen die in deze AV zijn uiteengezet en voor zover toegestaan door de wet. Wij zijn slechts aansprakelijk voor directe schade die werkelijk is geleden, betaald of door u geleden tengevolge van een toerekenbare tekortkoming van onze verplichtingen met betrekking tot onze eigen diensten, tot een totaalbedrag van de kosten van uw boeking (hetzij bij één gebeurtenis of bij een reeks met elkaar samenhangende gebeurtenissen).

**12.4.** De beperking van de aansprakelijkheid zoals vermeld in paragraaf 12.3, is eveneens van toepassing op het niet nakomen van verplichtingen door personen voor wie wij verantwoordelijk zijn in overeenstemming met de wettelijke bepalingen.

## 13. TOEPASSELIJK RECHT EN OPLOSSEN VAN GESCHILLEN

### 13.1. Toepasselijk recht

Het Nederlandse recht is uitsluitend van toepassing op deze AV en het contract tussen u en ons.

Als consument profiteert u van de dwingende bepalingen van het recht van het land waar u woont. Niets in deze AV, met inbegrip van deze paragraaf 13.1, beïnvloedt uw rechten als consument een beroep te doen op dergelijke dwingende bepalingen van het plaatselijke recht.

### 13.2. Online geschillenbeslechting

De Europese Commissie biedt een platform voor online geschillenbeslechting (ODS) onder:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. BESCHERMING VAN DE GEGEVENS

Wij nemen de bescherming van uw persoonlijke gegevens zeer serieus. U vindt meer informatie over het verzamelen, verwerken en gebruiken van uw persoonlijke gegevens in ons **Privacybeleid**.