

Reisvoorwaarden

Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden (“AV”) zijn van toepassing op u (“u” of de “klant”) en Supersaver Travel B. V. (“wij” of “ons”), de exploitant van de boekingsportal www.gotogate.nl (hierna de “Portal” genoemd). 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)

Haarlemmerweg 331 C

Room 001-01

1051 LH Amsterdam

Nederland

E-mail: customerservice@Gotogate.support

Telefoon: +31 202 623 623

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. CLAIMS**
- 11. KLANTRECHTEN VOLGENS EU-VERORDENING**
- 12. AANSPRAKELIJKHEID**
- 13. TOEPASSELIJK RECHT EN OPLOSSEN VAN GESCHILLEN**
- 14. BESCHERMING VAN DE GEGEVENS**
- 15. PORTAALRANGSCHIKKING EN SORTEEROPTIES**

BIJLAGE 1 – VERGOEDINGEN VOOR ADMINISTRATIEVE BIJSTAND

1. BEREIK VAN DE DIENSTEN

1.1. Bemiddeling van reisdiensten

1.1.1. Voor de vlucht-, hotel-, verzekerings-, trein- en autoverhuurdiensten die op de Portal worden aangeboden (gezamenlijk aangeduid als "Reisdiensten"), bieden wij uitsluitend reisbemiddelingsdiensten aan waarbij wij uitsluitend optreden in onze hoedanigheid van tussenpersoon u en een dienstverlener (onze reisbemiddelingsdiensten worden "Bemiddelingsdiensten" genoemd). 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" of "luchtvaartmaatschappij", waar specifiek van toepassing).

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 bemiddelingsdiensten te verlenen en 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.

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 onze Bemiddelingsdiensten zoals vermeld in paragraaf 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. Ons eigen dienstenportfolio kan in de loop van de tijd variëren. Enkele van onze diensten worden beschreven in paragraaf 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 hebben betrekking op de Bemiddelingsdiensten volgens paragraaf 1.1 en ook op onze eigen diensten overeenkomstig paragraaf 1.2.

1.3.2. Met betrekking tot de Reisdienstenovereenkomst tussen U en een Dienstverlener (waarbij wij in geen geval partij zijn), zijn de algemene voorwaarden van de desbetreffende Dienstverlener van toepassing ("Voorwaarden van de Dienstverlener"). Dergelijke Voorwaarden van de Dienstverlener worden door Ons en/of de Dienstverlener aan U ter beschikking gesteld tijdens het boekingsproces of kunnen anderszins beschikbaar zijn via of door U rechtstreeks bij de Dienstverlener worden aangevraagd. Omdat de 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 boekingsverzoek indient. U wordt verzocht alle gegevens op juistheid te controleren voordat u uw boekingsaanvraag 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 boekingsaanvraag hebt ingediend, zullen wij de ontvangst van uw aanvraag 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 of per chat 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 en beschikbaarheid van stoelen worden direct door die luchtvaartmaatschappij toegevoegd aan de Portal. Bij wijzigingen van de luchtvaartmaatschappijen buiten onze controle die (bijv. prijswijzigingen, beschikbaarheid van zitplaatsen of iets anders) en die zich voordoen na indiening van de

boekingsverzoek, maar voordat het contract met de luchtvaartmaatschappij bindend is geworden (zoals uiteengezet in paragraaf 3.1.2 hierboven), zal het contract niet in werking treden en uw betaling zal volledig worden terugbetaald. We 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 de bemiddeling van reisdiensten die door luchtvaartmaatschappijen worden geleverd, is de toegang tot het boekingssysteem van de luchtvaartmaatschappij niet gegarandeerd. Wanneer dit het geval is, kunnen wij namens u optreden bij het sluiten van het contract tussen u en de luchtvaartmaatschappij. Wij kunnen u ook vragen rechtstreeks contact op te nemen met de desbetreffende luchtvaartmaatschappij voor vragen over boekingen, wijzigingen of annuleringen van uw boeking. Als u onze Flexibel Ticket-service hebt gekocht (zie paragraaf 8), moeten alle omboekingsverzoeken echter 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. Alle afwijkende bepalingen van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij prevaleren echter boven de algemene informatie in deze paragraaf 3.2.4. Controleer daarom in elk geval de toepasselijke voorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij voorafgaand aan uw boeking.

a. Vluchttijden/inchecken

Alle vermelde vluchttijden zijn lokaal. 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 ruim voor uw vlucht op de hoogte van de huidige tijden.

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 in plaats van een retourticket wordt tijdens de boekingsprocedure duidelijk als zodanig gemarkeerd. 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 voorschriften van elke luchtvaartmaatschappij zijn van toepassing.

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

c. Vliegtickets met meerdere segmenten/volgorde van gebruik

Uw retourticket of enkele reis kan uit verschillende segmenten bestaan. Volgens de voorwaarden van de meeste luchtvaartmaatschappijen moeten deze vluchtsegmenten achter elkaar worden gebruikt. Zo niet, dan zullen veel luchtvaartmaatschappijen het vervoer op volgende vluchtsegmenten weigeren (bv. als geen gebruik wordt gemaakt van één segment van een reis kan de rest van het ticket ongeldig worden gemaakt). 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 afgelopen week 28 van de zwangerschap zijn op het moment van de heen- of retourvlucht. Als u zwanger bent, moet u met de luchtvaartmaatschappij en uw arts afstemmen of u op reis kunt gaan.

e. Tickets voor baby's en kinderen

Neem contact op met de luchtvaartmaatschappij voor de voorwaarden voor reizen met een kind dat geen aparte stoel 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. Alleenreizende minderjarigen

Wij bemiddelen niet bij het boeken van tickets voor alleenreizende 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 is vervoer over land en/of overnachting tijdens uw reis niet inbegrepen in de prijs van het vliegticket. 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 geboekt, hebben goedgekeurde verbindingstijden. 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, zijn de luchtvaartmaatschappijen niet verantwoordelijk voor gemiste verbindingen 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 dat twee of meer boekingen met dezelfde passagiersnaam zijn gemaakt bij dezelfde luchtvaartmaatschappij. 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 opereren (zwarte lijst)

Houd er rekening mee dat bepaalde luchtvaartmaatschappijen verboden zijn om binnen de EU te opereren, volgens een besluit van de Europese Commissie in nauw overleg met de nationale luchtvervoersautoriteiten. Dergelijke luchtvaartmaatschappijen zijn verboden omdat ze als onveilig worden beschouwd of niet onderworpen zijn aan adequate controle door de autoriteiten van hun land.

Via de volgende link kunt u nagaan voor welke luchtvaartmaatschappijen een exploitatieverbod geldt:

[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.

In het geval van een wijziging in de dienstregeling door de luchtvaartmaatschappij, zullen we geen kosten in rekening brengen voor het omboeken naar de door de luchtvaartmaatschappij verstrekte optie. In geval van annulering door de luchtvaartmaatschappij, zullen wij geen kosten in rekening brengen voor uw annuleringsverzoek. Lees paragraaf 9.3 voor meer informatie over terugbetalingen.

In het geval van een wijziging of annulering van de dienstregeling door de luchtvaartmaatschappij, en als u ons verzoekt om een andere vluchtoptie te vinden dan de optie die al door de luchtvaartmaatschappij is verstrekt, bieden wij u aan het verzoek namens u af te handelen indien toegestaan door de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij. [Voor een overzicht van onze kosten, klik hier.](#)

3.4.2. De vluchttijden die staan vermeld op uw boekingsbevestiging kunnen veranderen tussen het moment van uw boeking en uw feitelijke reis. Wij raden u echter aan om op de hoogte te blijven en ten minste 72 uur voor het geplande vertrek van elke vlucht contact op te nemen met uw luchtvaartmaatschappij om ervoor te zorgen dat de vlucht (en) (en eventuele aansluitende vluchten) op schema liggen. 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. Als 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. [Voor een overzicht van onze kosten, klik hier.](#)

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.

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

3.5.4. Als u onze service Flexibel Ticket hebt gekocht, zie dan paragraaf 8.1 voor wijzigingen van de datum en/of tijd van uw vluchtboeking.

3.5.5. Als u onze service Annuleringsgarantie hebt gekocht, zie dan paragraaf 8.3 voor annulering van uw vliegticket(s) en terugbetalingen.

3.5.6. Als u onze service Annuleren om welke reden dan ook hebt gekocht, zie dan paragraaf 8.4 voor annulering van uw vliegticket(s) en terugbetalingen.

3.6. Niet-verschijning of niet-aanwezigheid van de vlucht

Als u niet verschijnt voor of aanwezig bent bij uw vlucht, machtigt u ons hierbij om namens u mogelijke terugbetalingen van de luchtvaartmaatschappij aan te vragen. Wij hebben het recht maar zijn niet verplicht dit te doen en alle rechten die u hebt om niet opgeëiste terugbetalingen rechtstreeks bij de luchtvaartmaatschappij aan te vragen, blijven onaangetast.

Als we namens u terugbetalingen verkrijgen, zullen we onze kosten in mindering brengen op het verkregen bedrag. Voor een overzicht van onze kosten, klik hier.. Wij zullen alle restituties die namens u zijn verkregen, na aftrek van onze vergoedingen, gedurende 12 maanden na de datum van de vlucht bewaren en u kunt op elk moment voordat de periode van 12 maanden is verstreken een verzoek indienen om dit bedrag, na aftrek van onze vergoedingen, over te maken door contact op te nemen met onze klantendienst.

3.7. Identiteitsverificatieproces uitgevoerd door de luchtvaartmaatschappij

Bepaalde luchtvaartmaatschappijen kunnen verificatie van uw identiteit voor vertrek vereisen, wat buiten onze controle valt als tussenpersoon van vliegtickets. Dit verificatieproces, indien van toepassing, wordt uitgevoerd door de luchtvaartmaatschappij nadat de boeking is gemaakt en kan kleine extra kosten met zich meebrengen (meestal minder dan 1 EUR).

Bovendien, als u ervoor kiest om het verificatieproces niet online te voltooien, vóór uw vertrek, zoals vereist door de luchtvaartmaatschappij, en ervoor kiest om het op de luchthaven te voltooien, houd er dan rekening mee dat dit kan leiden tot extra kosten. Deze kosten zijn in overeenstemming met het beleid van de luchtvaartmaatschappij, worden rechtstreeks door de luchtvaartmaatschappij in rekening gebracht en kunnen niet door ons worden gerestitueerd.

Alle kosten in verband met het verificatieproces worden bepaald en opgelegd door de luchtvaartmaatschappij. Als tussenpersoon hebben wij geen bevoegdheid of aansprakelijkheid met betrekking tot dit proces. We raden u aan de algemene voorwaarden van de specifieke luchtvaartmaatschappij met betrekking tot de bijbehorende kosten te lezen voordat u een boeking maakt.

Als de luchtvaartmaatschappij waarmee u reist verificatie vereist, wordt u hierover geïnformeerd tijdens het boekingsproces. Lees de informatie zorgvuldig door voordat u de betaling voltooit zodat u op de hoogte bent van eventuele vereisten of mogelijke extra kosten in verband met het verificatieproces.

4. BEMIDDELING VAN HOTELBOEKINGEN

Hotelovernachtingen die via de Portal worden geboekt, worden bemiddeld door Booking.com.

Alle vragen in verband met de boeking en elk wijzigings- of annuleringsverzoek moet derhalve rechtstreeks worden ingediend bij Booking.com. [U vindt hier de contactgegevens van Booking.com](#)

[U vindt de algemene voorwaarden van Booking.com op hun website.](#)

5. BEMIDDELING VAN HUURAUTOBOEKINGEN

Huurautodiensten die via de Portal worden geboekt, worden bemiddeld door Booking.com Transport Limited (“Rentalcars.com”).

Alle vragen in verband met de boeking en eventuele wijzigings- of annuleringsverzoeken moeten daarom rechtstreeks aan Rentalcars.com worden gericht. De contactgegevens van Rentalcars.com vindt u hier:

[Raadpleeg de website van Rentalcars voor lokale contactgegevens.](#)

[Hier vindt u de algemene voorwaarden van Rentalcars.com.](#)

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

De Portal biedt de mogelijkheid om meerdere individuele diensten naar wens te mixen en matchen. 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 GEZONDHEIDSVOORSCHRIFTEN

7.1. Paspoort, visa en/of gezondheidsvereisten kunnen veranderen en daarom moet u dit ruim vóór uw reis opnemen met de bevoegde instanties (ambassade, consulaat enz.). 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 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, zonder onze wijzigingskosten en/of wijzigingskosten van de luchtvaartmaatschappij te betalen. Bij het verstrekken van onze Flexibele ticketservice bemiddelen wij alleen de vervoersovereenkomst 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 8.1.4 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.
- Omboeken met het Flexibel Ticket kan slechts één keer, hetzij voor een deel van de boeking, hetzij voor de gehele boeking die onder het Flexibel Ticket valt. Zodra de wijziging is bevestigd, is het Flexibel Ticket verbruikt.

De nieuwe reis mag niet worden begonnen binnen 24 uur vanaf het moment van wijzigingsaanvraag.

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, moet u contact opnemen met onze klantenservice, zie "Contact met ons opnemen".

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. Baby's (kinderen jonger dan 2 jaar) zijn inbegrepen in het Flexibel Ticket van de verantwoordelijke volwassene die met de baby reist. De baby is inbegrepen bij elke omboeking van vluchten met het Flexibel Ticket dat door de volwassene is gemaakt.

8.2. Zelftransfergarantie

8.2.1. Als de assistentiediensten van onze aansluitingsgarantie zoals uiteengezet in paragraaf 8.2 (hierna "**Zelftransfergarantie**") is opgenomen in uw boeking, zal dit duidelijk worden vermeld tijdens het boekingsproces en op uw boekingsbevestiging. Als uw boeking ook andere vluchtverbindingen bevat, houd er dan rekening mee dat de Zelftransfergarantie alleen van toepassing is op het deel van uw boeking dat is gemarkeerd met "zelftransfer".

8.2.2. Met uitzondering van de onderstaande uitsluitingen, geldt de Zelftransfergarantie in de volgende gevallen (elk een "Wijziging"):

- in het geval dat een van uw vluchten opnieuw wordt gepland, vertraagd of geannuleerd door de desbetreffende luchtvaartmaatschappij waardoor u de vlucht (en) naar uw bestemming mist;
- Als u een aansluitende vlucht mist vanwege bagagevertragingen of verlies buiten uw redelijke controle; en

- Als u een aansluitende vlucht mist vanwege douane- of immigratieprocedures buiten uw redelijke controle.

8.2.3. De Zelftransfergarantie is niet van toepassing:

- Als de wijziging alleen van invloed is op vlucht(en) binnen dezelfde ticket (uitgegeven als één e-ticket/PNR). De luchtvaartmaatschappij die deze vlucht(en) aanbiedt, is verantwoordelijk voor eventuele problemen en voor het beheer van de Vluchtwijzigingen (u kunt rechtstreeks contact opnemen met de desbetreffende luchtvaartmaatschappij voor hulp en/of vragen);
- in het geval dat de Wijziging te wijten is aan overmachtssituaties, dat wil zeggen aan omstandigheden die redelijkerwijs buiten de controle van de luchtvaartmaatschappij vallen, zoals (zonder beperking) politieke instabiliteit, extreme weersomstandigheden, veiligheidsrisico's, stakingen, grote beperking van de werking van de luchthaven en/of luchtvaartmaatschappijfaillissement /insolventie;
- voor elke actie (of gebrek aan actie) die redelijkerwijs binnen uw controle is, inclusief bijvoorbeeld als u een vlucht mist omdat (i) niet beschikt over een geschikt visum, reisdocumenten of andere documentatie die nodig zijn voor uw reis; of (II) u de regels en beperkingen van luchtvaartmaatschappijen schendt; of
- als u met een ingecheckte bagage reist ondanks het boeken van een zelftransferreis gemarkeerd met "geen ingecheckte tas", d.w.z. een zelftransferreis met een korte verbindingstijd; of
- als u wijzigingen hebt aangebracht in uw boeking zonder onze voorafgaande toestemming.

8.2.4. Als u gebruik wilt maken van de Zelftransfergarantie, moet u ons zodra u op de hoogte van bent van een Wijziging in kennis brengen. Zie hier voor contactgegevens.

8.2.5. Hulp bij zelftransfergarantie – alternatieve vlucht (en) of terugbetaling.

Nadat wij op de hoogte zijn gebracht van de wijziging, zullen wij u de keuze bieden uit een van de volgende opties:

- a) alternatieve vlucht(en) naar uw eindbestemming op onze kosten (de exacte door ons aangeboden vlucht(en) zal(zullen) aan u worden medegedeeld);
- b) terugbetaling van de prijs die u ten tijde van uw boeking voor de ongebruikte vlucht (en) heeft betaald; of
- c) vlucht(en) voor de terugkeer naar de luchthaven van uw vertrek op onze kosten (de exacte door ons aangeboden vlucht(en) zal(zullen) aan u worden medegedeeld).

8.2.6. Uw aanvaarding van de geboden hulp

U moet zo snel mogelijk reageren met uw keuze nadat u meer informatie van ons hebt ontvangen over uw opties zoals uiteengezet in subparagraaf 5 (a) - (c) hier.

8.2.7. Extra compensaties

Naast uw rechten die in paragraaf 8.2 worden beschreven, geeft de Zelftransfergarantie u recht op het volgende:

- **Accommodatie** - Als zich een Wijziging 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 compensatie is beperkt tot een totaal van 100USD per passagier die onder de Zelftransfergarantie valt. Elke vergoeding voor accommodatie die u ontvangt van de luchtvaartmaatschappij zal worden ingehouden op de Zelftransfergarantie-terugbetaling.
- **Maaltijden en drank** (niet-alcoholisch) – Als een wijziging ertoe leidt dat uw vlucht (en) meer dan 4 uur vertraging oploopt, vergoeden wij de kosten van maaltijden en niet-alcoholische drank tot een totaal van 12 USD per passagier gedekt door de Zelftransfergarantie. Alle vergoedingen voor maaltijden en/of dranken die u ontvangt van de luchtvaartmaatschappij, zullen worden ingehouden op de Zelftransfergarantie-terugbetaling.

Houd er rekening mee dat u de kosten moet dekken en ons een ontvangstbewijs(-bewijzen) voor dergelijke kosten moet verstrekken.

8.3. Annuleringsgarantie

8.3.1. Als de Annuleringsgarantie tijdens de boekingsprocedure wordt aangeschaft, kunt u om welke reden dan ook contact met ons opnemen na het boeken van uw vlucht om uw vluchten te annuleren en in plaats daarvan een elektronische voucher ontvangen die overeenkomt met 90% van de vluchtprijs. De voucher kan dan worden gebruikt voor een nieuwe boeking op de Portal. De voorwaarden in paragraaf 8.3 zijn van toepassing op onze eigen dienst 'Annuleringsgarantie', terwijl wij in onze hoedanigheid optreden als tussenpersoon tussen U en de luchtvaartmaatschappij. Aangezien de annuleringsgarantie onze eigen service is (d.w.z. u kunt de Annuleringsgarantie niet gebruiken door rechtstreeks contact op te nemen met de luchtvaartmaatschappij), moeten alle verzoeken onder de annuleringsgarantie worden ingediend via onze klantenservice (zie paragraaf 8.3.5). We brengen geen administratieve kosten in rekening in het geval van een vrijwillige annulering via de annuleringsgarantie of in het geval van een nieuwe boeking met een voucher via onze Portal.

8.3.2. Bij het gebruik van de Annuleringsgarantie geldt het volgende:

- Alle annuleringen moeten worden gedaan in overeenstemming met paragraaf 8.3.5 en moeten uiterlijk 24 uur voor het oorspronkelijke tijdstip van vertrek door ons worden ontvangen.
- De waarde van de voucher komt overeen met 90% van de waarde van het geannuleerde vliegticket, inclusief belastingen en de kosten van de luchtvaartmaatschappij, maar exclusief de kosten van de annuleringsgarantie en eventuele aanvullende diensten (bijvoorbeeld extra bagage, zitplaatsen enz.). Als de boeking eerder is gewijzigd en die heeft geleid tot een verhoging van de prijs van het vliegticket (bijv. vrijwillige datumwijziging, naamswijziging, extra bagage enz.), wordt de waarde van de voucher berekend op basis van alleen het oorspronkelijke vliegticket. Bij gebruik van de Annuleringsgarantie kan de waarde van de voucher nooit hoger zijn dan 2500 EUR per persoon of 5000EUR per boeking, ongeacht de waarde van de vliegtickets.
- U hebt het recht om uw vliegticket te annuleren en om welke reden dan ook een voucher te ontvangen, maar in overeenstemming met deze voorwaarden. Annulering kan ook worden aangevraagd voor een individuele passagier in de boeking, in dit geval wordt de waarde van de voucher berekend in verhouding tot het aantal passagiers dat annuleert. Er kan geen annulering worden gemaakt voor een deel van de reis
- De voucher kan alleen worden gebruikt op onze Portal in overeenstemming met de instructies die zijn ontvangen met uw voucher. De voucher kan niet worden gecombineerd met andere vouchers, met contante terugbetalingen of met promoties en kan niet worden gebruikt als u de Portal betreedt via prijsvergelijkingssites.
- U kunt uw voucher slechts één keer gebruiken. Een ongebruikt voucherbedrag wordt daarna als verbeurd beschouwd.
- De voucher is 12 maanden geldig vanaf het moment dat u onze melding ontvangt dat de voucher beschikbaar is voor gebruik, wat binnen 7 werkdagen is na het moment dat we uw annuleringsverzoek hebben bevestigd. Wanneer de geldigheidsduur verstrijkt, verliest de voucher zijn waarde en kunt u geen schadevergoeding op een andere manier claimen.
- Een annuleringsgarantievoucher kan alleen worden gebruikt voor het boeken van vluchten en niet voor andere diensten die beschikbaar worden gesteld op de Portal (zoals hotels of huurauto's).

8.3.3. Door gebruik te maken van de Annuleringsgarantie om uw boeking/ vliegticket te annuleren, doet u en uw medepassagiers afstand van alle rechten op de reisdocumenten die wij hebben bemiddeld met de luchtvaartmaatschappij. Door de Annuleringsgarantiedienst te kopen, aanvaardt u dat wij, na uw annuleringsverzoek, automatisch alle rechten op het vliegticket en de boeking en het recht verwerven om deze rechten ten opzichte van de luchtvaartmaatschappij te gebruiken

8.3.4. De Annuleringsgarantie kan niet worden gebruikt als de luchtvaartmaatschappij de reisservice niet kan verlenen nadat hij failliet is verklaard of nadat hij zijn bedrijf heeft onderbroken of gesloten (in dat geval worden de kosten van de Annuleringsgarantieservice niet vergoed).

8.3.5. Als u gebruik wilt maken van de Annuleringsgarantie, moet u contact opnemen met onze klantenservice. U vindt ons telefoonnummer en andere contactmiddelen op de Portal. Wij behandelen alle klanten op hun beurt.

8.3.6. De annuleringsgarantie is niet van toepassing als u contact opneemt met de luchtvaartmaatschappij om uw vliegticket om te boeken en een annulering aan te vragen.

8.4. Annuleren om welke reden dan ook

8.4.1. Onderworpen aan de voorwaarden in dit Artikel 8.4., als en wanneer u onze dienst "Annuleren om welke reden dan ook" (hierna te noemen "Annuleren om welke reden dan ook") aanschaf bij het boeken van uw vliegticket(s), zult u de mogelijkheid hebben om, indien nodig, uw vliegticket(s) om welke reden dan ook te annuleren en een restitutie van uw oorspronkelijke boeking te ontvangen. Uw aankoop van "Annuleren om welke reden dan ook" houdt in dat u akkoord gaat met alle voorwaarden die in dit Artikel 8.4 zijn vastgelegd. Als U de voorwaarden in dit Artikel 8.4 niet accepteert en er niet mee akkoord gaat, bent u niet gemachtigd om de door ons aangeboden "Annulering om welke reden dan ook" te kopen, te openen of anderszins te gebruiken. Uw aangekochte "Annuleer om welke reden dan ook" is niet overdraagbaar en kan niet worden gebruikt voor (een) ander(e) vliegticket(s) dan die welke gekocht zijn op het moment van en binnen dezelfde transactie als de aankoop van "Annuleer om welke reden dan ook". Alle verzoeken, inclusief verzoeken tot annulering onder de "Annulering om welke reden dan ook", moeten worden gedaan in overeenstemming met Artikel 8.4.2. en rechtstreeks aan ons en NIET aan de luchtvaartmaatschappij.

8.4.2. De volgende voorwaarden zijn van toepassing wanneer u gebruikmaakt van het door u aangeschafte "Annuleren om welke reden dan ook":

- Alle aangevraagde annuleringen onder "Annulering om welke reden dan ook" moeten uiterlijk vierentwintig (24) uur voorafgaand aan uw oorspronkelijke

geplande vertrektijd en voorafgaand aan het inchecken van een deel van uw vliegticket(s) bij de luchtvaartmaatschappij door ons zijn ontvangen. Op elk moment na de laatste vierentwintig (24) uur voor uw oorspronkelijke geplande vertrek of na het inchecken van het/de vliegticket(s) bij de luchtvaartmaatschappij, wordt "Annulering om welke reden dan ook" als vervallen beschouwd. Zodra uw "Annuleren om welke reden dan ook" is verlopen, zijn alle verdere wijzigingen of annuleringen van uw gekochte vliegticket(s) onderworpen aan de tariefregels die door de luchtvaartmaatschappij voor uw ticket(s) worden opgelegd.

- Om uw vlucht te annuleren en uw "Annulering om welke reden dan ook" te activeren, moet u contact opnemen met onze klantenservice via telefoon of chat (zie het gedeelte "Contact opnemen" op onze website).
- Er kan geen annulering worden gemaakt voor een deel van de reis. Annulering onder "Annuleren om welke reden dan ook" kan alleen worden gebruikt voor alle passagiers en alle vliegtickets die geboekt zijn met "Annuleren om welke reden dan ook". Dit betekent dat als u een vlucht in uw boeking annuleert, alle vluchten in de boeking automatisch voor alle passagiers worden geannuleerd.
- Als de annulering wordt gedaan in overeenstemming met dit Artikel 8.4., krijgt u een terugbetaling van de betaling aan ons voor uw oorspronkelijke boeking voor alle reizigers, minus de kosten van de "Annulering om welke reden dan ook" zelf. Bovendien is, ongeacht het totaalbedrag van de oorspronkelijke betaling voor de boeking, elke terugbetaling onder de "Annulering om welke reden dan ook" beperkt tot een totaalbedrag van 2.500 EUR per persoon.
- De "Annulering om welke reden dan ook" is alleen van toepassing op die vliegtickets die gekocht zijn binnen dezelfde boekingstransactie als de "Annulering om welke reden dan ook". Als u producten toevoegt, zoals extra tassen of zitplaatsen, nadat u uw oorspronkelijke boeking hebt voltooid, worden de kosten van deze toegevoegde producten niet gerestitueerd onder "Annulering om welke reden dan ook" van de oorspronkelijke boeking.
- Als u voldoet aan de vereisten voor het ontvangen van een restitutie onder "Annuleren om welke reden dan ook", zal uw restitutie worden verwerkt met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u voor de boeking hebt betaald. De betaling voor de restitutie wordt geïnitieerd binnen achtenveertig (48) uur na ontvangst van het verzoek tot annulering van uw vliegticket(s).

8.4.3. Door gebruik te maken van uw recht onder "Annuleren om welke reden dan ook" om uw vliegticket(s) te annuleren, doen u en uw medepassagiers (al naar gelang het

geval) afstand van alle rechten op directe terugbetaling door de luchtvaartmaatschappij. Bovendien draagt u, door gebruik te maken van uw recht op terugbetaling onder "Annuleren om welke reden dan ook", automatisch uw rechten op terugbetaling onder uw vliegticket(s) rechtstreeks van de luchtvaartmaatschappij aan ons over.

8.4.4. "Annuleren om welke reden dan ook" is niet van toepassing op en kan niet worden gebruikt onder een van de volgende omstandigheden:

- a. Als voorafgaand aan uw verzoek om een annulering onder de "Annuleren om welke reden dan ook", de vlucht(en) door u is geannuleerd, omgeboekt of anderszins gewijzigd bij de luchtvaartmaatschappij;
- b. Als voorafgaand aan uw verzoek tot annulering onder de "Annuleer om welke reden dan ook", de vlucht(en) door de luchtvaartmaatschappij is (zijn) geannuleerd als gevolg van overmacht. Overmacht wordt hierin gedefinieerd als elke onvoorziene en onvermijdbare ramp die de verwachte gang van zaken onderbreekt en de luchtvaartmaatschappij verhindert haar verplichtingen na te komen, met inbegrip van, zonder beperkingen, alle natuurrampen en door mensen veroorzaakte rampen (bijv. politieke instabiliteit, extreme weersomstandigheden, cyberbeveiligingsrisico's, stakingen, grote beperkingen van de werking van luchthavens, epidemieën en pandemieën);
- c. Als voorafgaand aan uw verzoek tot annulering onder de "Annulering om welke reden dan ook", de vlucht(en) door de luchtvaartmaatschappij is (zijn) geannuleerd om andere redenen dan hierboven uiteengezet onder b), en de luchtvaartmaatschappij de vlucht(en) niet heeft omgeboekt naar een andere vlucht (en) of anderszins een restitutie rechtstreeks aan u heeft bevestigd en/of uitgegeven;
- d. Als u voorafgaand aan uw verzoek om een annulering onder de "Annuleren om welke reden dan ook", al bent ingecheckt bij de luchtvaartmaatschappij op een van uw geplande vlucht(en);
- e. Als u uw optie om te annuleren niet hebt uitgeoefend met behulp van de "Annuleren om welke reden dan ook" ten minste vierentwintig (24) uur voorafgaand aan de oorspronkelijke geplande vertrektijd van uw vluchtschema; of
- f. Als de luchtvaartmaatschappij voorafgaand aan uw verzoek om annulering onder de "Annuleren om welke reden dan ook", failliet is verklaard en/of anderszins haar zakelijke en reisdiensten heeft onderbroken of gesloten en niet langer in staat is om de gekochte vlucht(en) en andere reisdienst(en) te leveren.

8.4.5. De servicekosten van de "Annuleren om welke reden dan ook" worden niet gerestitueerd, tenzij een van de scenario's zoals beschreven in artikel 8.4.4. c) of f) zich voordoet, in welk geval u alleen recht hebt op restitutie van de servicekosten van "Annuleren om welke reden dan ook".

8.4.6. De voorwaarden van de "Annuleren om welke reden dan ook" zijn niet bedoeld als een aanbod voor een verzekeringspolis of dekking en vormen geen verzekeringspolis of dekking onder de bredere definitie van een verzekeringscontract en mogen niet als zodanig verkeerd worden opgevat.

9. KOSTEN EN BETALING

9.1. Betaling

9.1.1. De betaling voor Reisdiensten wordt verwerkt door ons of de filialen die deel uitmaken van de groep (in samenwerking met onze aanbieder(s) van betalingsdiensten die de betalingsverwerkingsfunctionaliteit leveren) of door de Dienstverlener. 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. In sommige gevallen zijn prijzen en kosten van dienstverleners mogelijk niet in de valuta die op de Portal wordt weergegeven. In plaats daarvan geven we een schatting in de standaardvaluta van de Portal. Als gevolg hiervan kan wanneer u een boeking maakt met een creditcard, het bedrag dat door de dienstverlener in rekening wordt gebracht, enigszins verschillen als gevolg van valutaschommelingen, omrekeningen en mogelijke kosten die de kaartverstrekker hanteert. Als de vorige van toepassing kan zijn op uw boeking, wordt u hiervan op de hoogte gebracht tijdens de boekingsprocedure.

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 zijn om te vermoeden dat er fraude wordt gepleegd, behouden wij ons het recht voor om de verwerking van dergelijke betalingen te weigeren. Legitimering van de betaling kan worden geëist als een misdrijf wordt vermoed. Alle vormen van betalingsfraude worden gemeld bij de politie.

9.3. Terugbetalingen

9.3.1. Terugbetalingen worden verwerkt in overeenstemming met de voorwaarden of het beleid van de Dienstverlener. Als u het recht hebt om terugbetaald te worden, wordt uw terugbetaling verwerkt met dezelfde vorm van betaling als gebruikt om de boeking te betalen. Houd er rekening mee dat de tarieven voor de luchtvaart verschillende elementen bevatten en dat ze niet allemaal kunnen worden terugbetaald, dus zelfs als u in aanmerking komt voor terugbetaling volgens de voorwaarden of het beleid van de dienstverlener, is het terugbetaalde bedrag mogelijk niet precies de totale prijs die voor uw boeking is betaald.

9.3.2. Alle terugbetalingen worden betaald van de desbetreffende dienstverlener en wij, die als tussenpersoon optreden, hebben geen invloed op de verwerkingstijden van de dienstverlener.

9.3.3. Als tussenpersoon zullen we een terugbetaling van een betaling alleen verwerken als we deze al hebben ontvangen van de betreffende Dienstverlener.

9.3.4. De totale prijs van uw boeking is inclusief de prijs van de Reisdienst, eventuele extra producten en onze servicekosten. Alle bijkomende producten van de dienstverlener worden alleen terugbetaald voor zover we relevante bedragen hebben ontvangen in ruil van de dienstverlener. Onze eigen extra producten worden over het algemeen niet terugbetaald, tenzij u ze niet hebt kunnen gebruiken vanwege onze fout.

10. CLAIMS

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. Claims met betrekking tot onze eigen diensten

Als u een klacht heeft met betrekking tot onze eigen diensten, neem dan hier contact op met onze klantenservice.

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

De EC-verordening (889/2002) betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders bij ongevallen. [De Verordening kan hier worden gevonden.](#)

12. AANSPRAKELIJKHEID

12.1. U gaat ermee akkoord dat wij optreden als tussenpersoon tussen u en de Dienstverlener. Wij kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld met betrekking tot Reisdiensten die u bij een of meer Dienstverleners hebt geboekt.

12.2. Als een Dienstverlener de Reisdienst om welke reden dan ook niet kan leveren, inclusief zonder beperking als gevolg van buitengewone gebeurtenissen of omstandigheden buiten de controle van de Dienstverlener een (overmacht) of 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 de AV zijn uiteengezet, op voorwaarde dat dergelijke beperkingen zijn toegestaan door de wet. Tenzij u persoonlijk letsel heeft opgelopen door onze diensten of in geval van grove nalatigheid van onze kant, zijn wij alleen aansprakelijk voor directe schade die daadwerkelijk door u is geleden, betaald of opgelopen als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in onze verplichtingen bij de uitvoering van onze eigen diensten.

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

We nemen de bescherming van uw persoonlijke gegevens serieus. Gedetailleerde informatie over het verzamelen, verwerken en gebruiken van uw persoonlijke gegevens vindt u in ons [Privacybeleid](#).

15. PORTAALRANGSCHIKKING EN SORTEEROPTIES

Om uw zoekresultaten zo relevant mogelijk te maken, gebruiken wij complexe algoritmen om de vluchtalternatieven te rangschikken en de volgorde van weergave op ons portaal te bepalen.

Wanneer u uw zoekresultaten voor het eerst ziet, worden ze standaard gesorteerd als "Aanbevolen", waarbij rekening wordt gehouden met de laagste prijs, de kortste vluchtduur en een combinatie van beide (beste prijs-kwaliteitverhouding), alsmede het langste verblijf (vroegst mogelijke vertrek en laatst mogelijke terugkeer). Het wordt ook beïnvloed door de eventuele compensatie die wij van de luchtvaartmaatschappij ontvangen (indien van toepassing).

Op de pagina met zoekresultaten kunt u beslissen hoe u de resultaten wilt sorteren en/of de zoekresultaten wilt filteren om alleen de door u gekozen voorkeuren weer te geven. Wij bieden ook de mogelijkheid om de zoekresultaten snel te rangschikken op basis van het volgende:

- Goedkoopste – de goedkoopste prijs
- Kortste – de kortste reistijd
- Campagne – elke huidige marktcampagne die we hebben met luchtvaartmaatschappij(en), waarvoor we mogelijk een vergoeding ontvangen van de luchtvaartmaatschappij. Als er geen actieve campagne is, worden de zoekresultaten in deze categorie gerangschikt op basis van de goedkoopste prijs.

BIJLAGE 1 – VERGOEDINGEN VOOR ADMINISTRATIEVE BIJSTAND

	15 EUR per passagier Voor verzoeken om een alternatieve vluchtoptie te vinden die verder gaat dan de optie die al door de
--	--

Servicekosten	luchtvaartmaatschappij wordt aangeboden, in het geval van een wijziging van de dienstregeling of annulering door de luchtvaartmaatschappij (zie paragraaf 3.4).
	40 EUR per passagier Voor door u gevraagde wijzigingen of annuleringen, evenals voor handmatige assistentie zoals het maken van een nieuwe boeking of het toevoegen van passagiers (zie paragraaf 3.5).
	65 EUR per passagier Geldt alleen voor restitutieaanvragen die na de oorspronkelijke vertrekdatum worden ingediend in geval van niet verschijnen voor of niet bijwonen van de vlucht (zie punt 3.6). <i>*Alle prijzen zijn inclusief BTW</i>

Houd er rekening mee dat elke wijziging en/of terugbetaling onderworpen is aan de luchtvaartmaatschappijvoorwaarden en de regels voor vliegtickets. Er kunnen extra kosten van de luchtvaartmaatschappijen worden gemaakt. Wij, als tussenpersoon, hebben daar geen invloed op.

Als de gewenste wijziging leidt tot een duurder ticket of als de wijziging ertoe leidt dat de passagier geen recht meer heeft op een speciale prijs, moet u deze kosten zelf dragen.

Nieuwste update: 2024-01-17