

Vertraging

Onze excuses voor de vertraging van uw vlucht. Terwijl u wacht op vertrek van uw vlucht, willen wij u informeren over de voorzieningen waar u recht op heeft.

1. Afhankelijk van de vliegafstand en de verwachte duur van de vertraging, heeft u recht op:

- maaltijden en/of verfrissingen in verhouding tot de wachttijd;
- twee korte telefoongesprekken maximum twee minuten per gesprek (of, indien beschikbaar, telex-, fax of e-mailberichten);
- indien een verblijf van een of meer nachten noodzakelijk wordt, zal transavia.com zorgdragen voor de accommodatie en het vervoer tussen de accommodatie en de luchthaven.

Attentie:

Indien het verlenen van de zorg zoals hierboven beschreven een extra vertraging oplevert, kan het zijn dat de zorg niet als zodanig wordt verleend.

2. Vertraging van meer dan vijf uur

Bij een vertraging van minimaal vijf uur heeft u de mogelijkheid om restitutie van uw ticket te vragen. Dit betreft volledige terugbetaling van het ticket tegen de prijs waarvoor het gekocht is. Terugbetaling vindt plaats binnen zeven dagen na ontvangst van uw aanvraag en alleen voor het gedeelte of de gedeelten van de vlucht die niet zijn gemaakt. Indien u kiest voor restitutie heeft u geen recht meer op verder vervoer en verdere zorg. Uw eventuele ticket is niet meer geldig.

Charterpassagiers

Indien u kiest voor restitutie van de ticketprijs, dient u zich te melden bij de vertegenwoordiger van uw touroperator. Ook hier geldt dat u geen recht meer heeft op verder vervoer en verdere zorg indien u kiest voor restitutie. Uw ticket is niet meer geldig.

Autoriteiten

Elke EU-lidstaat heeft een bevoegde instantie aangewezen die toezicht houdt op de naleving van de compensatie- en assistentieregels zoals hierboven beschreven. Contactgegevens van de bevoegde Nederlandse instantie: Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW), Postbus 575, 2130 AN Hoofddorp. Site: www.IVW.nl.

Delay

Please accept our apologies for the delay of your flight. We would like to inform you of the facilities you are entitled to while you are waiting for your flight to depart.

1. Depending on the flying distance and the expected length of the delay, you will be entitled to:

- meals and/or refreshments in relation to the waiting time;
- two short telephone calls maximum two minutes per call (or, if available, telex, fax or e-mails);
- if an overnight accommodation is required, transavia.com will arrange the accommodation and transport between the place of accommodation and the airport.

Note:

It is possible the facilities will not be provided as described above if this would entail extra delay.

2. Delay over five hours

In case of a delay of minimal five hours you have the possibility of asking for refund of your ticket. The price paid for your ticket will be refunded in full – within seven days of receipt of your request and only for the part or parts of the flight not undertaken. If you choose for a refund you are not entitled for further transport and further facilities.

Charter passengers

Please report to the representative of your tour operator for a refund. If you choose for a refund you are not entitled for further transport and further facilities.

Authorities

If you are not satisfied with the services provided during your delay and wish to contact the airport authorities, the Directorate General of Civil Aviation of the Transport and Water Management Inspectorate is responsible for this policy. Contact address: Directorate General of Civil Aviation, PO.Box 575, 2130 AN Hoofddorp, the Netherlands. Site: www.IVW.nl.

