

# Annuleren van de vlucht

Helaas is uw vlucht vandaag geannuleerd. Er zijn meerdere opties waarmee wij u nu kunnen assisteren. Hieronder vindt u een toelichting.

## 1. U heeft de keuze tussen terugbetaling van uw ticket OF een andere vlucht

### a) Terugbetaling van uw ticket

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 terugbetaling heeft u geen recht meer op verder vervoer en verdere zorg. Uw eventuele ticket is niet meer geldig. (Indien u in het bezit bent van een charterticket gelden dezelfde voorwaarden maar dient u zich voor terugbetaling te wenden tot uw Tour Operator).

OF

### b) Alternatieve vlucht

Een andere beschikbare transavia.com vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar de eindbestemming bij de eerste gelegenheid.

OF

### c) Alternatieve vlucht op een andere datum

Een andere transavia.com vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar de eindbestemming, op een latere datum naar keuze, indien er plaats beschikbaar is.

## 2. Een compensatie in geld

Bij een annulering van een vlucht, anders dan ten gevolge van overmacht, heeft u recht op compensatie in geld, tenzij de annulering minimaal twee weken voor de oorspronkelijk geplande vertrektijd aan u is medegedeeld;

- de annulering tussen twee weken en zeven dagen voor geplande vertrektijd is medegedeeld en de nieuwe vertrektijd niet eerder is dan twee uur voor de geplande vertrektijd en de nieuwe aankomsttijd niet meer dan vier uur later dan de oorspronkelijke aankomsttijd is;
- de annulering binnen zeven dagen voor geplande vertrektijd bekend is gemaakt en de nieuwe vertrektijd niet eerder is dan een uur voor de geplande vertrektijd en de nieuwe aankomsttijd niet meer dan twee uur later dan de oorspronkelijke aankomsttijd is

De hoogte van deze compensatie is afhankelijk van de lengte van de vlucht.

- a) € 250,- voor vluchten korter dan 1500 km
- b) € 400,- voor vluchten binnen de EU, langer dan 1500 km
- c) € 400,- voor andere vluchten tussen de 1500 en 3500 km
- d) € 600,- voor overige vluchten

In aanvulling hierop is het volgende bepaald

- i) De compensatie wordt binnen zeven dagen uitbetaald door middel van een overmaking aan de bank.
- ii) Het bedrag van de compensatie wordt gehalveerd, indien transavia.com u een andere vlucht naar uw bestemming kan aanbieden en de aankomsttijd wijkt niet meer af dan hieronder vermeld van de oorspronkelijke geplande aankomsttijd.
 

- vluchten tot 1500 km	geplande aankomst wijkt niet meer dan twee uur af
- vluchten tussen de 1500 – 3500 km	geplande aankomst wijkt niet meer dan drie uur af
- vluchten langer dan 3500 km	geplande aankomst wijkt niet meer dan vier uur af

## 3. Zorg

Indien u kiest voor de eerstvolgende alternatieve vlucht (zie hiervoor onder 1b) dan heeft u ook recht op onderstaande zorg.

- a) Maaltijden en/of verfrissingen, in verhouding tot uw wachttijd.
- b) Twee korte telefoongesprekken maximaal twee minuten per gesprek (of, alleen indien beschikbaar, telex- fax- of e-mailberichten).
- c) 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.

Indien u naar aanleiding van het vorenstaande een verzoek wilt indienen, kunt u bij de afhandelaar ter plaatse of bij transavia.com, afdeling Customer Relations/DBC, antwoordnummer 1815, 1110 VD, Schiphol, Nederland, een registratieformulier opvragen.

### 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](http://www.IVW.nl).

**transavia.com**

# Cancellation

Your flight was unfortunately cancelled today. There are now several options with which we may be of assistance. These are explained below:

## 1. You have the choice of repayment of your ticket OR another flight

### a) Refund of your ticket

The price paid for the ticket will be refunded- within seven days of receipt of your request and only for the part or parts of the journey not undertaken. If you choose for a refund you are not entitled for further transport and further facilities. Your ticket is not valid anymore. (In case you have a charter ticket, the same conditions apply but please report to your tour operator for a refund).

OR

### b) Alternative flights

You may be offered another available transavia.com passage to your final destination on the next flight, under similar conditions of carriage.

OR

### c) Alternative flight on another date

You may be offered another transavia.com flight under similar conditions of carriage to the final destination, at a later date as chosen by you and subject to availability.

## 2. Compensation

In case of a cancellation, not caused by force majeure, you will be entitled to a compensation, unless you are informed about the cancellation:

- at least two weeks before original scheduled time of departure;
- between two weeks and one week before original scheduled time of departure and the departure of the new flight is not more than two hours before the original scheduled time of departure and the new time of arrival is not more than four hours later than the original time of arrival;
- within one week before original scheduled time of departure and the new time of departure is not more than one hour before the original time of departure and the new time of arrival is not more than two hours later than the original time of arrival.

The amount of the reimbursement depends on the length of your flight.

- a) € 250.00 for flights under 1,500 km
- b) € 400.00 for flights within the EU over 1,500 km
- c) € 400.00 for other flights between 1,500 and 3,500 km
- d) € 600.00 for other flights

The following also applies:

- i) Reimbursement will be made by bank transfer within seven days.
- ii) The amount of the reimbursement will be halved if transavia.com is able to offer you another flight to your destination and the arrival time does not differ from the originally planned arrival time by more than the times stated.
 

- flights up to 1,500 km	no more than 2 hours difference in scheduled time of arrival
- flights between 1,500 and 3,500 km	no more than 3 hours difference in scheduled time of arrival
- flights over 3,500 km	no more than 4 hours difference in scheduled time of arrival

## 3. Facilities

If you choose for the next alternative flight (as stated in paragraph 1b), you are also entitled for the facilities as mentioned below:

- a) Meals and/or refreshments in relation to the waiting time.
- b) Two short telephone calls maximum two minutes per call (or, only if available, telex, fax or e-mails).
- c) If overnight accommodation is required, transavia.com will arrange for the accommodation and transport between the place of the accommodation and the airport.

If you want to make a request, with respect to the above, you can ask for a registration form at the handling agent on your destination or at transavia.com, department Customer Relations/DBC, P.O. Box 7777, 1118 ZM, Schiphol, the Netherlands.

### Authorities

Each EU Member State has designated a body responsible for the enforcement of the compensation and assistance rules as outlined in this notice. Contact details of the designated Dutch body: Transport and Water Management Inspectorate Netherlands (IVW), P.O.Box 575, 2130 AN Hoofddorp, the Netherlands. Site: [www.IVW.nl](http://www.IVW.nl).

