

# Instapweigering

Onze excuses voor de instapweigering. Indien er sprake is van instapweigering, in één van de landen in de Europese Unie, anders dan op redelijke gronden zoals redenen die te maken hebben met gezondheid, veiligheid, beveiliging of met ontoereikende reisdocumenten etc. dan gelden de navolgende opties waarmee wij u kunnen assisteren. Hieronder vindt u een toelichting.

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

### a) Alternatieve vlucht

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

OF

### b) Alternatieve vlucht op een andere datum

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

OF

### c) 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 restitutie 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).

## 2. Een compensatie in geld

Naast het vorenstaande heeft u mogelijk recht op een compensatie indien er sprake is van instapweigering anders dan ten gevolge van overmacht.

De hoogte van de 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 volgens schema wijkt niet meer af dan hieronder vermeld van de geplande aankomsttijd van de oorspronkelijke vlucht.
 

- 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

De hoogte van deze compensatie is gebaseerd op het traject waarvoor u de toegang aan boord is ontzegd.

## 3. Zorg

Indien u heeft gekozen voor de eerstvolgende alternatieve vlucht (zie hiervoor onder 1a), heeft u tevens recht op onderstaande zorg.

- a) Maaltijden en/of verfrissingen, in verhouding tot de wachttijd.
- b) Twee korte telefoongesprekken maximum twee minuten per gesprek (of, alleen indien beschikbaar, telexfax- 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).

# Denied boarding

Please accept our apologies for the denied boarding. In case of an occurrence of denied boarding, in one of the countries in the European Union, not caused by reasonable grounds such as health, safety, security or insufficient travel documents etc., then there are 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) Alternative flight

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

OR

### b) 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.

OR

### c) Refund of your ticket

The price paid for the ticket will be refunded in full – 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 charterticket, the same conditions apply, but please report to your tour operator for a refund).

## 2. A compensation in cash

In addition to the assistance mentioned above, transavia.com will also pay a compensation unless the denied boarding is caused by force majeure.

The amount of the compensation 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).

