

Algemene Vervoersvoorwaarden

Geachte passagier,

Deze algemene vervoersvoorwaarden zijn van toepassing op alle vervoer van passagiers en bagage dat door transavia.com wordt verricht. Naar deze algemene vervoersvoorwaarden wordt onder andere in het betreffende ticket verwezen.

Deze algemene vervoersvoorwaarden zijn beschikbaar op de website van transavia.com en kunnen op uw verzoek gratis worden toegezonden.

Hoewel de gehele inhoud van deze algemene vervoersvoorwaarden van belang is, willen wij u met name wijzen op de artikelen VII, VIII, IX, XI en XIV.

Wij wensen u prettige vluchten met transavia.com.

TRANSAVIA FRANCE S.A.S.

18, avenue Louis Bleriot
91551 Paray vieille poste
RCS 492 791 306 Evry, Frankrijk

Inhoud

Artikel I Definities
Artikel II Toepassingsgebied
Artikel III Tickets
Artikel IV Tarieven en toeslagen
Artikel V Reserveringen
Artikel VI Inchecken
Artikel VII Weigering en beperking van vervoer
Artikel VIII Bagage
Artikel IX Dienstregeling, annulering van vluchten, vervanging
Artikel X Restitutie
Artikel XI Gedrag aan boord van het luchtvaartuig
Artikel XII Aanvullende diensten van Vervoerder
Artikel XIII Administratieve formaliteiten
Artikel XIV Aansprakelijkheid
Artikel XV Termijnen voor klachten en rechtsvorderingen
Artikel XVI Wijziging en terzijdestelling
Artikel XVII Charter vervoer
Artikel XVIII Denied boarding compensation

Artikel I Definities

AGENT betekent zowel agent als hulppersoon

BAGAGE betekent zowel geregistreerde bagage als niet-geregistreerde bagage, tenzij anders aangegeven

BAGAGE BILJET is dat deel van het ticket dat betrekking heeft op het vervoer van de geregistreerde bagage van de passagier, inclusief het claimbiljet dat is uitgegeven door Vervoerder en bevestigd aan het ticket.

BAGAGE IDENTIFICATIE LABEL is een door Vervoerder uitgegeven document dat wordt bevestigd aan een bepaald stuk geregistreerde bagage ter identificatie van die bagage.

BEVESTIGDE BOEKING is de situatie dat de passagier een ticket heeft dat:

- a. in geval van een papieren ticket een specificatie bevat van het nummer, de datum en de tijd van de vlucht en de aanduiding "OK" op de daarvoor bestemde plaats, of
- b. in geval van een elektronisch ticket of papierloos vervoerdocument, een aanduiding bevat waarmee wordt aangegeven dat de boeking is geregistreerd en bevestigd.

BEVOEGDE AGENT is een vertegenwoordiger die aangewezen is door Vervoerder om Vervoerder te

vertegenwoordigen bij de verkoop van luchtvervoersdiensten van Vervoerder aan passagiers en, indien daartoe gevolmachtigd, bij de verkoop van diensten verleend door andere luchtvervoerders.

BEWUSTE ROEKELOOSHEID is elke handeling of nalaten, roekeloos geschied en met de wetenschap dat schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

BIJZONDER TREKKINGSRECHT of BTR is een rekeneenheid vastgesteld door het Internationaal Monetair Fonds, in het Engels "Special Drawing Right" of SDR geheten.

CHARTER TICKET is het ticket uitgegeven volgens een charter-overeenkomst.

CHARTER VERVOER is het vervoer door een "feitelijk Vervoerder" die, op grond van een volmacht van de "contractueel Vervoerder" (chartermaatschappij, touroperator en/of reisorganisatie), het gehele vervoer of een deel daarvan volgens de charter-overeenkomst verricht. De contractuele Vervoerder is de persoon die, als wederpartij, de vervoersovereenkomst sluit met de passagier.

CODE VAN DE LUCHTVERVOERDER is de afkorting waarmee de luchtvervoerder wordt aangeduid, bestaande uit twee of drie letters.

CONVENTIE betekent, al naar gelang één van de volgende documenten van toepassing is op de vervoersovereenkomst:

- de Conventie tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer, gesloten te Warschau op 12 oktober 1929 (hierna te noemen: de Warschau Conventie);
- de Warschau Conventie als gewijzigd door het Protocol van 's-Gravenhage van 28 september 1955;
- het Verdrag ter aanvulling van het Verdrag van Warschau, tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer verricht door een ander dan de contractuele Vervoerder, Guadalajara 1961;
- De Warschau Conventie zoals gewijzigd door de protocollen van Montreal 1, 2, en 4 (1975).
- de Conventie tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer, gesloten te Montreal op 28 mei 1999.

CONTRACTSVOORWAARDEN zijn de voorwaarden zoals opgenomen in of gevoegd bij het ticket of het reisschema/reisreçu, welke verwijzen naar mededelingen en/of naar deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

COUPON betekent zowel een vluchtcoupon als een elektronische coupon.

DAGEN betekent kalenderdagen, zij het dat bij kennisgevingen de dag waarop de kennisgeving is verzonden niet meetelt en dat de dag waarop het ticket is uitgegeven, dan wel de vlucht is begonnen, niet meetelt voor de vaststelling van de geldigheidsduur van het ticket.

DENIED BOARDING (ontzegging van de toegang aan boord) betekent een weigering om een passagier op een vlucht van transavia.com te vervoeren, hoewel deze passagier (1) beschikt over een bevestigde boeking voor die vlucht, (2) beschikt over een geldig Ticket en (3) zich bij de incheckbalie heeft gemeld om in te checken vóór de door de Vervoerder aangegeven uiterste inchecktijd dan wel een door de Vervoerder, diens agent of de contractuele Vervoerder vooraf aan de passagier opgegeven ander tijdstip, of indien geen tijdstip is aangegeven, uiterlijk 45 minuten voor de gepubliceerde vertrektijd, behoudens wanneer de ontzegging van de toegang is gebaseerd op redelijke gronden, zoals Overmacht, medische of veiligheids- of beveiligingsgerelateerde redenen of het niet beschikken over de vereiste reisdocumenten.

DENIED BOARDING COMPENSATION of DBC is een overeenkomstig het in artikel 18 van deze Algemene Vervoersvoorwaarden bepaalde aan de passagier aangeboden vergoeding.

ELEKTRONISCHE COUPON is een elektronische vlucht coupon of een ander waardedocument opgeslagen in de elektronische reserveringssystemen van Vervoerder.

ELEKTRONISCH TICKET betekent zowel het reisschema of reisreçu, uitgegeven door of namens Vervoerder, als de elektronische coupon en – indien van toepassing – de instapkaart en/of bevestiging van de boeking.

EUROPESE GEMEENSCHAP in de artikelen IX, X en XVIII van deze Algemene Vervoersvoorwaarden omvat ook landen die geen deel uitmaken van de Europese Gemeenschap, doch waar EU-verordening 261/2004 direct of indirect van kracht is op grond van afspraken tussen die landen en de Europese Gemeenschap.

GEREGISTREERDE BAGAGE is de bagage die Vervoerder in bewaring neemt en waarvoor Vervoerder een bagage identificatie label heeft uitgegeven.

LAND VAN VERTREK is het land waar de plaats van vertrek, zoals in deze voorwaarden gedefinieerd, is gelegen.

MINDER VALIDE PASSAGIER is een passagier wiens lichamelijke, geestelijke of medische gesteldheid een mate van individuele aandacht vereist (bij het aan en van boord gaan, gedurende de vlucht, bij een noodevacuatie, tijdens de grondafhandeling) die normaliter niet aan andere passagiers gegeven wordt.

NIET GEREGISTREERDE BAGAGE is alle bagage van de passagier, met uitzondering van de geregistreeerde bagage.

NORMAAL TARIEF is het hoogste tarief vastgesteld voor vervoer in een bepaalde vervoersklasse en ieder ander tarief aangeduid en gepubliceerd als een normaal tarief.

OPZET is ieder handelen of nalaten met de bedoeling om schade te veroorzaken.

OVEREENGEKOMEN LANDINGSPLAATSEN zijn die plaatsen, met uitzondering van de plaats van vertrek en de plaats van bestemming, die aangegeven zijn in het ticket of in de dienstregeling van Vervoerder als vastgestelde landingsplaatsen op de route van de passagier.

OVERBOEKTE VLUCHT is elke vlucht tegen betaling waarvoor het aantal passagiers dat beschikt over een bevestigde boeking en dat zich binnen de gestelde tijdslimiet en met inachtneming van de gestelde voorwaarden voor het inchecken aanmeldt, groter is dan het aantal beschikbare plaatsen, inclusief vluchten waar het voor de vlucht bestemde vliegtuig is vervangen door een ander vliegtuig.

OVERMAGHT: onder overmacht wordt in het kader van onderhavige Algemene Vervoersvoorwaarden verstaan elke van de wil van Vervoerder onafhankelijke omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming van de overeenkomst door Vervoerder door de passagier van Vervoerder redelijkerwijs niet meer van Vervoerder kan worden verlangd; hiertoe behoren onder meer situaties van politieke instabiliteit (oorlog, oproer, sluiting van vliegvelden, embargo's, beslagleggingen, vijandigheden, internationale onrust, overheidsvoorschriften), weersomstandigheden die de uitvoering van de betrokken vlucht niet toelaten (overstromingen, aardbevingen, orkanen, dichte mist, zware storm, sneeuw of ijzel op de start- of landingsbaan), veiligheidsrisico's (terroristische aanvallen, bommeldingen, kapingen, vordering van het vliegtuig of van stoelen op de vlucht op ambtelijk bevel, brand of ontploffingen, sabotage), onverwachte problemen rond de vluchtveiligheid (zoals mechanische mankementen, gebrekkige of niet werkende luchthavenfaciliteiten door bijvoorbeeld mankementen in navigatiesystemen, ijsbestrijder, opstoppingen bij de röntgencontroles, falen van luchthaveninformatiesystemen), onverwachte omleidingen/uitwijkingen als gevolg van ziekte of geboorte aan boord en/of onhandelbare passagier(s), epidemieën, stakingen die gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering van de Vervoerder, een besluit van de luchtverkeersleiding met betrekking tot een bepaald vliegtuig op een bepaalde dag, met als gevolg een lange vertraging of de annulering van een of meer vluchten van dat vliegtuig.

PAPIEREN REISSHEMA betekent een document dat, of documenten die Vervoerder uitgeeft aan passagiers die op elektronische tickets reizen en waarop de naam van de passagier, de vluchtgegevens en mededelingen staan vermeld.

PASSAGIER is iedere persoon, met uitzondering van de bemanningsleden, die met toestemming van Vervoerder in een luchtvaartuig vervoerd wordt of vervoerd zal worden.

PASSAGIERSCOUPON of PASSAGIERSREÇU is dat deel van het ticket dat de aanduiding "passenger coupon" of "passenger receipt" draagt en dat uiteindelijk door de passagier behouden dient te worden.

PLAATS VAN BESTEMMING is de luchthaven van de uiteindelijke landingsplaats van de passagier zoals aangegeven op het ticket.

PLAATS VAN VERTREK is de luchthaven waar het vervoer aanvangt zoals aangegeven op het ticket.

REISONDERBREKING of STOPOVER is een doelbewuste onderbreking van de reis door de passagier, op een plaats gelegen tussen de plaats van vertrek en de plaats van bestemming.

REISSCHEMA OF REISREÇU betekent het document of de documenten welke door of namens Vervoerder wordt/worden uitgegeven aan passagiers die op een elektronisch ticket reizen en waarop de naam van de passagier, de vluchtgegevens en mededelingen staan.

RESERVERING staat gelijk aan de term "boeking" en is de toekenning vooraf van accommodatie voor een passagier of van ruimte of gewichtscapaciteit voor bagage.

SCHADE omvat overlijden, lichamelijk letsel, schade als gevolg van vertraging, gedeeltelijk verlies of andere schade van welke aard dan ook, voortvloeiend uit of ontstaan in samenhang met door Vervoerder verricht vervoer of andere daarmee verband houdende diensten.

SPECIAAL TARIEF is ieder tarief dat geen normaal tarief is.

TARIEFSVOORWAARDEN zijn of de regelingen en voorwaarden welke van toepassing zijn op een bepaald normaal of speciaal tarief zoals vastgesteld door Vervoerder.

TICKET is of het document met het opschrift "Passenger ticket" of het elektronisch ticket, beide uitgegeven door of namens Vervoerder en waarvan bepaalde voorwaarden van de overeenkomst, mededelingen, alsmede de vlucht- en passagierscoupon (of passagiersreçu), deel uitmaken.

TRANSAVIA.COM betekent Transavia France S.A.S.

VERVOER is het vervoer van passagiers en/of bagage per luchtvaartuig, kosteloos of tegen betaling, met inbegrip van daarmee samenhangende vervoersdiensten.

VERVOERDER omvat transavia.com en de luchtvervoerder, niet zijnde transavia.com, die het ticket uitgeeft en alle luchtvervoerders die op grond van dat ticket de passagier en/of zijn bagage vervoeren of zich verplichten te vervoeren, of zich verplichten andere diensten te verrichten die betrekking hebben op dergelijk vervoer. Het zinsverband van deze voorwaarden geeft aan welke Vervoerder(s) bedoeld word(t)(den).

VLUCHTCOUPON is dat deel van het ticket waarop vermeld staat "good for passage", of in geval van een elektronisch ticket, de elektronische ticketcoupon, dat de plaatsen aangeeft waartussen de passagier gerechtigd is om vervoerd te worden.

Artikel II Toepassingsgebied

1. Algemeen

(a) Deze voorwaarden zijn de vervoersvoorwaarden van transavia.com waarin onder andere in het ticket naar verwezen wordt. De vervoersvoorwaarden zijn van toepassing op al het vervoer van passagiers en bagage, verricht door Vervoerder tegen betaling. Tenzij anders overeengekomen, zijn deze voorwaarden ook van toepassing op kosteloos vervoer.

Deze voorwaarden hebben voorrang op de "Voorwaarden van de overeenkomst" in het ticket. Vervoer tegen speciale tarieven kan mede zijn onderworpen aan speciale voorwaarden en/of tariefsvoorwaarden, welke in geval van tegenstrijdigheden voorrang hebben op deze vervoersvoorwaarden.

(b) De vervoersvoorwaarden zijn van toepassing op passagiers die reizen op een vlucht of een aangegeven onderdeel van een vlucht, op grond van een ticket waarop transavia.com is aangegeven als de Vervoerder op een dergelijke vlucht of onderdeel van een vlucht. De aanduiding van transavia.com als de Vervoerder op een vlucht of aangegeven onderdeel van een vlucht is het bewijs van de vervoersovereenkomst voor de desbetreffende vlucht of onderdeel van een vlucht tussen transavia.com en de persoon die op het ticket is aangegeven als de passagier.

(c) Deze vervoersvoorwaarden zijn opgesteld zowel in het Frans, Nederlands en het Engels. In geval van tegenstrijdigheid tussen beide versies zal de Franse versie gelden.

2. Dwingend recht

Het vervoer waarop deze vervoersvoorwaarden van toepassing zijn is onderworpen aan Franse recht. Indien en voor zover in rechte mocht komen vast te staan dat enige bepaling van deze voorwaarden of een deel daarvan, in strijd is met enige wettelijke bepaling van dwingendrechtelijke aard inclusief een bepaling zoals vervat in de Conventie of in andere verdragen, toepasselijke wetten, overheidsvoorschriften, opdrachten of vereisten waarvan niet bij overeenkomst tussen partijen mag worden afgeweken, dan zal slechts de betreffende bepaling, of het betreffende deel daarvan, als niet overeengekomen worden beschouwd, met

dien verstande dat de overige bepalingen van deze vervoersvoorwaarden volledig van toepassing blijven.

3. Van kracht zijnde regelgeving

Alle vervoer is onderworpen aan de Algemene Vervoersvoorwaarden en tariefsvoorwaarden van Vervoerder die van kracht zijn op de dag waarop het ticket is uitgegeven of, indien deze dag niet vastgesteld kan worden, op de dag van aanvang van het vervoer zoals aangegeven op de eerste vluchtcoupon in het ticket of in het elektronisch ticket.

4. Wijzigingen

Van tijd tot tijd kan transavia.com de voorwaarden wijzigen. Deze wijzigingen worden voor u als passagier na de bij de bekendmaking vermelde termijn van kracht. Wij raden u dan ook aan om periodiek de voorwaarden te controleren.

Artikel III Tickets

1. Ticket bewijs van vervoersovereenkomst

Het ticket vormt het bewijs van de vervoersovereenkomst tussen Vervoerder en de passagier wiens naam op het ticket vermeld staat.

2. Voorwaarden voor geldig ticket

Een ticket zal slechts worden uitgegeven na betaling van het toepasselijke tarief of nadat een door Vervoerder vastgestelde betalingsregeling is nagekomen. Behalve in geval van een elektronisch ticket bestaat aanspraak op vervoer slechts op vertoon van een geldig ticket dat de vluchtcoupon voor de desbetreffende vlucht en alle andere ongebruikte vluchtcoupons alsmede de passagierscoupon of, indien uitgegeven, het passagiersreçu bevat. Voorts bestaat geen aanspraak op vervoer indien het getoonde ticket beschadigd is of wijzigingen vertoont die niet door Vervoerder of diens bevoegde agent zijn aangebracht. In geval van een elektronisch ticket bestaat aanspraak op vervoer slechts nadat die persoon een geldig identiteitsbewijs heeft getoond en aan hem een geldig elektronisch ticket is uitgegeven.

3. Onregelmatigheden aan ticket; verloren of gestolen ticket

In geval van verlies, diefstal of gehele of gedeeltelijke beschadiging van een ticket, of indien een getoond ticket niet de passagierscoupon en de ongebruikte vluchtcoupons bevat, is de passagier die niettemin de reis wil maken verplicht daarvoor een nieuw ticket te kopen. Vervoerder kan echter, naar eigen inzicht en na beoordeling van op dat moment beschikbaar bewijs dat voor de betreffende vlucht(en) een geldig ticket is uitgegeven, besluiten het betreffende ticket geheel of gedeeltelijk te vervangen door een nieuw ticket tegen een administratieve vergoeding uit te geven. In dat geval zal de passagier echter gehouden zijn het tarief van het nieuwe ticket aan Vervoerder te betalen, indien en voor zover het eerdere ticket of de vluchtcoupons niettemin wordt/worden gebruikt of een restitutie voor dat ticket wordt verstrekt.

4. Ticket niet overdraagbaar

Een ticket is niet overdraagbaar. Indien een ticket door een ander dan de rechthebbende wordt getoond ter verkrijging van vervoer of restitutie, zal Vervoerder niet aansprakelijk zijn jegens deze rechthebbende indien het vervoer of de restitutie te goeder trouw is verschaft aan de persoon die het ticket heeft getoond. Vervoerder heeft het recht van een passagier te verlangen dat hij zichzelf identificeert, met een geldig legitimatiebewijs. Vervoerder zal alleen diegene vervoeren, wiens naam op het ticket vermeld staat.

5. Geldigheidsduur

Een ticket dat is uitgegeven tegen het normale tarief geeft recht op vervoer voor een periode van een jaar vanaf de datum van aanvang van de vlucht of, indien het ticket nog niet gebruikt is, vanaf de datum van uitgifte van het ticket. Een ticket dat is uitgegeven tegen een speciaal tarief is slechts geldig voor de periode en afhankelijk van de voorwaarden zoals aangegeven door Vervoerder in zijn (tariefs)voorwaarden.

6. Verlenging van de geldigheidsduur

(a) Indien een passagier verhinderd is te reizen binnen de geldigheidsduur van het ticket omdat Vervoerder:

- (i) niet in staat is om plaats op de vlucht te verschaffen op het moment dat de passagier om reservering verzoekt;
- (ii) de vlucht waarop de passagier een reservering heeft, annuleert;
- (iii) een in de dienstregeling vastgestelde landingsplaats, zijnde de plaats van vertrek, de plaats van bestemming of een reisonderbreking van de passagier, niet aandoet;
- (iv) veroorzaakt dat de passagier een aansluiting mist;
- (v) een andere vervoersklasse dan waarvoor het tarief is betaald in de plaats stelt; of
- (vi) niet in staat is de gereserveerde en reeds bevestigde plaats ter beschikking te stellen, zal de

geldigheidsduur van het ticket van die passagier verlengd worden tot de eerstvolgende vlucht van Vervoerder waarop een plaats voor de passagier beschikbaar is in de klasse waarvoor het tarief is betaald.

(b) Indien een passagier tijdens de reis overlijdt kunnen de tickets van de personen die deze passagier vergezellen aangepast worden door een verkorting van de minimum verblijfsduur of door verlenging van de geldigheidsduur. Indien de echtgeno(-o)t(-e) of een naast familielid van de passagier na aanvang van zijn reis komt te overlijden, kunnen de tickets van de passagier en de tickets van de naaste familieleden die hem vergezellen, op gelijke wijze worden aangepast. Een dergelijke aanpassing wordt gemaakt na ontvangst van een in de vereiste vorm opgemaakte akte van overlijden. De verlenging van de geldigheidsduur zal niet meer bedragen dan 45 dagen, te rekenen vanaf de datum van overlijden.

7. Volgorde van de vluchtcoupons

(a) De Vervoerder zal de vluchtcoupons uitsluitend accepteren in de passagierscoupon of het passagiersreçu en alle ongebruikte vluchtcoupons die niet eerder aan Vervoerder zijn afgestaan moeten door de passagier gedurende zijn reis bewaard worden en op verzoek van Vervoerder worden getoond. De toepasselijke vluchtcoupons zullen desverzocht aan Vervoerder worden afgegeven.

(b) Indien de eerste vluchtcoupon voor internationaal vervoer niet gebruikt is en de passagier zijn reis aanvangt op een plaats van reisonderbreking of een overeengekomen landingsplaats, is het ticket niet geldig en zal Vervoerder vervoer op dat ticket weigeren.

8. Afkortingen

De naam van Vervoerder kan in het ticket afgekort worden.

Artikel IV Tarieven en toeslagen

1. Algemeen

Tarieven hebben uitsluitend betrekking op het vervoer van de plaats van vertrek naar de plaats van bestemming. In de tarieven is normaal gesproken het grondvervoer tussen luchthavens en tussen luchthavens en incheckbalies/terminals elders niet inbegrepen. Vervoerder kan echter, naar eigen inzicht, kosteloos in dergelijk vervoer voorzien.

2. Toepasselijke tarieven

De toepasselijke tarieven zijn de tarieven die door of namens Vervoerder zijn gepubliceerd of, indien niet aldus gepubliceerd, zijn berekend in overeenstemming met de tariefsvoorwaarden van Vervoerder voor de vlucht of de vluchten zoals aangegeven in het ticket vanaf de plaats van vertrek naar de plaats van bestemming en gelden voor de betreffende vervoersklasse op de plaats waar het vervoer feitelijk aanvangt op de datum waarop het ticket is uitgegeven. Indien internationaal vervoer feitelijk aanvangt in een ander land dan het land van vertrek, dient het tarief vanuit dat andere land opnieuw berekend te worden en zal het verschil worden bijbetaald door de passagier, respectievelijk worden gerestitueerd door Vervoerder in overeenstemming met artikel X paragraaf 4 van deze vervoersvoorwaarden.

3. Trajecten

Tenzij anders is bepaald in de tariefsvoorwaarden van Vervoerder, heeft het totaaltarief voor een traject voorrang op de combinatie van afzonderlijke tarieven die van toepassing zijn op vervoer tussen dezelfde plaatsen en langs dezelfde route in dezelfde vervoersklasse.

4. Belastingen en toeslagen

Alle belastingen en toeslagen die worden geheven door de overheid, door nationale of andere autoriteiten of door de luchthavenbeheerder, met betrekking tot een passagier of tot het gebruik van diensten of faciliteiten door een passagier, zullen, voor zover ze niet reeds in het tarief begrepen zijn, afzonderlijk aan de passagier in rekening worden gebracht en dienen door de passagier voldaan te worden, zelfs wanneer de passagier reeds het tarief voor het ticket betaald heeft.

5. Valuta

Voor zover het toepasselijke recht dit toestaat, kunnen tarieven en toeslagen voldaan worden in iedere voor Vervoerder aanvaardbare munteenheid. Indien betaling plaatsvindt in een andere munteenheid dan die waarin het tarief in het land van betaling is gepubliceerd, zal de wisselkoers voor een dergelijke betaling de aankoopkoers van de bank zijn, die Vervoerder in dit verband gebruikt op de dag dat het ticket wordt uitgegeven.

Artikel V Reserveringen

1. Reserveringsvoorwaarden

(a) Reserveringen zijn niet bevestigd tot ze zijn geregistreerd als "geaccepteerd" in het reserveringssysteem van Vervoerder of zijn bevoegde agent.

(b) Aan speciale tarieven kunnen voorwaarden verbonden zijn die het recht van de passagier op wijziging of annulering van reserveringen, beperken of uitsluiten.

2. Uiterste datum van uitgifte tickets

Indien een passagier het verkrijgen van een ticket voor zijn reservering niet verzekerd heeft binnen de door Vervoerder vastgestelde tijdslimiet, door hetzij het kopen van een ticket dat zijn gereserveerde plaats aangeeft dan wel door het laten herbevestigen of heruitgeven van zijn eerder uitgegeven ticket om zijn gereserveerde plaats aan te tonen, kan Vervoerder de reservering annuleren zonder voorafgaand bericht.

3. Persoonsgegevens

Voor zover het toepasselijk recht dat toelaat, machtigt de passagier Vervoerder om alle persoonsgegevens te bewaren die aan Vervoerder of zijn bevoegde agent zijn verstrekt, voor het reserveren van vervoer, het verkrijgen van aanverwante diensten, het onderzoeken en voorkomen van bagage- en ticketfraude en het vereenvoudigen van immigratie- en aankomstvereisten, alsmede om deze persoonsgegevens aan overheidsautoriteiten, die daartoe gemachtigd zijn zulke gegevens te vragen, te verstrekken. Voorts is Vervoerder bevoegd om deze gegevens voor bovengenoemde doeleinden door te geven aan zijn eigen vestigingen, zijn bevoegde agenten, andere Vervoerders, leveranciers van aanverwante diensten of overheidsautoriteiten, in welk land zij ook gevestigd mogen zijn.

De betreffende passagiers zijn bevoegd om de gegevens, welke op de in deze paragraaf 3 bedoelde wijze zijn verzameld, opgeslagen en doorgeleid, in te zien en te wijzigen, voorzover die gegevens onjuist of incompleet zijn.

4. Stoelen

De passagier heeft geen recht op een bepaalde stoel in de vervoersklasse waarvoor hij een plaats had gereserveerd. Stoelreserveringen zijn niet bindend.

Vervoerder behoudt zich het recht voor om de toewijzing van de stoelen op ieder moment, en om welke reden dan ook, ook na het instappen, te wijzigen.

5. Servicekosten wegens onbenutte plaats

Indien een passagier een voor hem gereserveerde plaats onbenut laat kunnen servicekosten bij hem in rekening gebracht worden.

6. Communicatietoelagen

Communicatiekosten van Vervoerder of zijn bevoegde agent, ontstaan als gevolg van een verzoek van de passagier met betrekking tot zijn reservering of vervoer, anders dan communicatiekosten voor het veilig stellen van de originele reservering voor een vlucht van de passagier, kunnen de passagier in rekening worden gebracht.

7. Herbevestiging van reserveringen

Aan reserveringen voor de voortzetting van de heen- of terugreis kan de voorwaarde verbonden zijn de reservering binnen een bepaalde tijdslimiet te herbevestigen. Het niet voldoen aan deze voorwaarde geeft Vervoerder het recht om de reserveringen voor de heen- of terugreis te annuleren.

8. Annulering van reserveringen op doorgaande vluchten door Vervoerder Indien een passagier geen gebruik maakt van een reservering en nalaat Vervoerder in te lichten, heeft Vervoerder het recht alle doorgaande, gereserveerde vluchten op de heen- of terugreis te (doen) annuleren.

Artikel VI Inchecken

Teneinde tijdig voor het vertrek van de vlucht aan overheidsvoorschriften en uitreisprocedures te kunnen voldoen, dient de passagier zich binnen de door Vervoerder (zijnde inclusief de contractueel Vervoerder) aangegeven uiterste meldingstijd aan de incheckbalie van Vervoerder en bij de gate te melden. Indien een passagier zich niet tijdig aan de incheckbalie van Vervoerder of de gate meldt, of kennelijk zonder de vereiste reisdocumenten verschijnt, heeft Vervoerder het recht om de plaats die gereserveerd is voor de passagier te annuleren en zal Vervoerder de vlucht niet vertragen. Indien de passagier niet voldoet aan het

gestelde in dit artikel is Vervoerder niet aansprakelijk voor verlies of kosten van de passagier hieruit voortvloeiend.

Artikel VII Weigering en beperking van vervoer

1. Recht om vervoer te weigeren

Vervoerder kan het vervoer van passagier en zijn of haar bagage of de voortzetting van het vervoer weigeren om redenen van orde en veiligheid, of indien, naar het redelijk oordeel van Vervoerder, deze maatregel noodzakelijk is:

(a) omdat het gedrag, de leeftijd, de geestelijke of lichamelijke toestand van de passagier zodanig is, of redelijkerwijs lijkt te zijn, dat:

(i) speciale hulp nodig is die Vervoerder niet kan verschaffen;

(ii) hij ongemak veroorzaakt of aanstootgevend is tegenover andere passagiers;

of

(iii) hij gevaar of risico op kan leveren voor zichzelf dan wel voor andere personen of voor bezittingen;

(b) omdat de passagier niet de redelijke instructies heeft nageleefd, die Vervoerder gegeven heeft om een veilig, efficiënt en comfortabel vervoer voor alle passagiers te verzekeren of om in staat te zijn aan zijn verplichtingen tegenover andere passagiers te voldoen;

(c) omdat de passagier uitlatingen heeft gedaan of zulk gedrag heeft getoond, die twijfel doen ontstaan met betrekking tot het veilige vervoer van deze persoon. Dergelijke uitlatingen en/of gedrag omvat tevens dreigende, grove of beledigende taal en/of gedrag richting het grondpersoneel en/of de bemanning;

(d) omdat de passagier geweigerd heeft zichzelf of zijn bagage aan een veiligheidscontrole door Vervoerder of een luchthaven- of overheidsbeambte te onderwerpen;

(e) omdat het toepasselijke tarief of verschuldigde toeslagen of heffingen niet betaald zijn, dan wel tussen Vervoerder en de passagier overeengekomen betalingsregelingen niet nageleefd zijn;

(f) omdat enige douane-, of immigratie-instantie of enige andere luchthaven- of overheidsinstantie, Vervoerder mondeling dan wel schriftelijk heeft medegedeeld dat het de passagier niet is toegestaan te reizen. Hieronder valt ook de situatie dat de passagier een negatief reisadvies heeft gekregen van voornoemde instanties;

(g) omdat de passagier niet met de vereiste en/of met ongeldige reisdocumenten verschijnt; of

(h) omdat de passagier toegang lijkt te willen zoeken tot een land waarvoor hij slechts een transitvisum heeft, of waarvoor hij geen geldig toegangsvisum heeft; of

(i) omdat de passagier zijn reisdocument vernietigt tijdens de vlucht; of

(j) omdat

1. Het door de passagier getoonde ticket:

(i) ongeldig blijkt te zijn;

(ii) niet rechtmatig lijkt te zijn verkregen of van een ander dan Vervoerder of zijn bevoegd agent lijkt te zijn gekocht;

(iii) is opgegeven als verloren of gestolen, als frauduleus of anderszins verdacht; (iv) een vervalst ticket lijkt te zijn;

(v) vluchtcoupons bevat waarin wijzigingen lijken te zijn aangebracht door een ander dan Vervoerder of zijn bevoegd agent, of die beschadigd zijn; of

2. de persoon die het ticket toont niet kan aantonen dat hij de persoon is wiens naam in het vakje "NAME OF PASSENGER" vermeld staat, in welke gevallen Vervoerder zich het recht voorbehoudt een dergelijk ticket in te houden.

(k) omdat de passagier reeds één of meerdere van bovenstaande daden of verzuimen heeft gepleegd en Vervoerder redenen heeft om aan te nemen dat herhaling zal optreden;

(l) omdat Vervoerder vooraf schriftelijk de passagier heeft laten weten dat hij niet meer vervoerd zal worden door Vervoerder.

2. De passagier aan wie vervoer geweigerd is of die tijdens de reis verwijderd is om één van de redenen vermeld in paragraaf 1 van dit artikel, heeft geen recht op restitutie.

3. Kinderen zonder begeleiding, minder valide passagiers, zwangere vrouwen, zieken en andere passagiers die speciale assistentie nodig hebben worden slechts vervoerd na voorafgaande toestemming van Vervoerder. Passagiers die lijden aan een besmettelijke ziekte dienen daarnaast bij het inchecken een medische verklaring van een (onafhankelijk) arts te overleggen, die bevestigt dat het veilig is om te vliegen en dat de ziekte niet meer besmettelijk is.

Artikel VIII Bagage

1. Voorwerpen die niet als bagage mogen worden vervoerd

(a) De passagier zal niet in zijn bagage vervoeren:

(i) voorwerpen, vloeistoffen of andere stoffen (anders dan alcoholische dranken en niet-radioactieve medicinale- of toiletartikelen, al dan niet in een spuitbus) die een aanzienlijk risico kunnen vormen voor de gezondheid, voor de veiligheid of bezittingen die door de lucht vervoerd worden, zoals bijvoorbeeld explosieven, drukgassen, bijtende, oxiderende of radioactieve materialen, magneten, materialen die makkelijk ontvlambaar zijn, giftige, bederfelijke of irriterende stoffen en alle andere artikelen zoals omschreven in de Technische Voorschriften voor het Veilig Vervoer van Gevaarlijke Stoffen door de Lucht van de International Civil Aviation Organization (ICAO) en de Gevaarlijke Stoffen Regelingen van de International Air Transport Association (IATA) (meer informatie hierover is op verzoek beschikbaar bij Vervoerder);

(ii) voorwerpen, waarvan het vervoer verboden is door de toepasselijke wetten, regelingen of voorschriften van een staat waarheen, waaruit of waarover gevlogen wordt;

(iii) voorwerpen die naar het oordeel van Vervoerder niet geschikt zijn om vervoerd te worden wegens hun gewicht, afmeting, vorm, geur of aard;

(iv) levende dieren, tenzij in overeenstemming met de in paragraaf 10 van dit artikel vermelde voorwaarden.

(b) Vuurwapens, munitie en wapens zoals antieke vuurwapens, zwaarden, messen en soortgelijke voorwerpen zullen niet geaccepteerd worden voor vervoer, tenzij het vervoer plaatsvindt in de vorm van vracht of geregistreerde bagage en Vervoerder voorafgaande toestemming heeft gegeven.

(c) Indien de voorwerpen, waarnaar verwezen wordt in de sub-paragrafen (a) en (b) van deze paragraaf, worden vervoerd, ongeacht of het verboden is ze als bagage te vervoeren, zal het vervoer daarvan niettemin onderworpen zijn aan de toeslagen, aansprakelijkheidsbeperkingen en andere bepalingen van deze vervoersvoorwaarden die van toepassing zijn op het vervoer van bagage.

2. Recht op weigering van bagage

Vervoerder zal het vervoer als bagage van elk voorwerp zoals omschreven in paragraaf 1 van dit artikel weigeren en kan het doorgaande vervoer van bagage weigeren als ontdekt wordt dat het één van die artikelen bevat of eruit bestaat. Vervoerder heeft niet de verplichting om geweigerde bagage en/of voorwerpen in bewaring te houden. Indien bagage en/of voorwerpen in bewaring worden genomen anders dan als geregistreerde bagage, aanvaardt Vervoerder daarvoor geen aansprakelijkheid, behalve indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de kant van Vervoerder.

3. Recht om bagage te doorzoeken

Vervoerder kan de passagier verzoeken om zich te laten fouilleren alsmede om het doorzoeken van zijn bagage toe te staan en/of zichzelf en zijn bagage te laten doorlichten door middel van röntgenstralen of een scan. Tevens kan Vervoerder de bagage van de passagier, indien deze passagier niet beschikbaar is, in zijn afwezigheid doorzoeken of laten doorzoeken, om vast te stellen of de bagage al dan niet één van de voorwerpen bevat die genoemd worden in paragraaf 1(a) van dit artikel hetzij wapens of munitie bevat die niet voldoen aan de voorwaarden zoals bepaald in paragraaf 1(b). Vervoerder heeft tevens het recht de bagage te doorzoeken in het kader van het opsporen van bagage, om veiligheidsredenen en om er op toe te zien dat de voorwaarden met betrekking tot bagage worden nageleefd. Indien de passagier niet instemt met een dergelijk verzoek, kan Vervoerder de passagier en/of zijn bagage weigeren. Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van een röntgenfoto of een scan, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de zijde van Vervoerder.

4. Geregistreerde bagage

(a) Vanaf het moment dat bagage aan Vervoerder voor registratie is afgegeven, zal Vervoerder de bagage in bewaring nemen. Vervoerder zal vervolgens een bagage-identificatie label voor elk stuk geregistreerde bagage af geven.

(b) Vervoerder kan weigeren om bagage als geregistreerde bagage te accepteren wanneer het niet zorgvuldig verpakt is in afgesloten koffers of andere geschikte verpakkingsmiddelen die veilig vervoer met een normale afhandeling waarborgen. Vervoerder heeft niet de verplichting om geweigerde bagage en/of voorwerpen in bewaring te houden. Indien bagage en/of voorwerpen in bewaring worden genomen anders dan als geregistreerde of niet geregistreerde bagage, aanvaardt Vervoerder daarvoor geen aansprakelijkheid, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

(c) De passagier zal in zijn geregistreerde bagage niet vervoeren: breekbare of bederfelijke artikelen, geld, sleutels, juwelen, elektronische apparatuur, (edele) metalen, wissels, zakelijke documenten, monsters, effecten, waardevolle voorwerpen, medicijnen, medische documenten, paspoorten en andere identificatiebewijzen.

(d) Voordat bagage geaccepteerd wordt dient de passagier op de buitenkant van de bagage zijn achternaam en initialen te hebben vermeld. Indien de passagier hieraan niet voldoet, kan Vervoerder het vervoer van de passagier en zijn bagage weigeren.

(e) Vervoerder zal zich inspannen geregistreerde bagage met hetzelfde luchtvaartuig als de passagier te vervoeren. Niet aldus vervoerde geregistreerde bagage zal zo spoedig mogelijk alsnog aan de passagier worden afgeleverd, tenzij toepasselijk recht en/of op grond van eisen van luchthaven- of douaneautoriteiten vereist is dat de passagier bij de douane-afhandeling aanwezig moet zijn.

(f) Vervoerder is niet aansprakelijk voor krassen, deukjes en andere kleine beschadigingen van koffers of andere bagagestukken of voor schade aan handvatten, wielen en riemen en andere uitstekende delen van koffers of bagagestukken, of voor schade ten gevolge van het bederven van de inhoud van de bagage, tenzij Vervoerder deze schade heeft veroorzaakt door zijn bewuste roekeloosheid of opzet.

5. Vrij toegestane hoeveelheid bagage

(a) Passagiers mogen 20 kg bagage zonder toeslag meenemen. Afhankelijk van de route die gevlogen zal worden, is deze vrij toegestane hoeveelheid hetzij gebaseerd op het gewicht van de bagage (de "weight" methode), hetzij gebaseerd op een combinatie van gewicht, afmeting en aantal stuks (de "piece" methode). Meer informatie is verkrijgbaar op de site of via het call centre van Vervoerder. (b) Het vervoer van fietsen, surfplanken, rolstoelen en huisdieren is aan beperkingen onderworpen en dient bij boeking aangemeld te worden.

6. Overgewicht

(a) Het vervoer van bagage dat de vrij toegestane hoeveelheid bagage overtreft, is onderworpen aan een toeslag. Meer informatie met betrekking tot deze toeslag is verkrijgbaar op de kantoren van Vervoerder en zijn bevoegde agenten.

(b) Tenzij met Vervoerder voorafgaande afspraken voor het vervoer van bagage zijn gemaakt, is Vervoerder gerechtigd bagage die de vrij toegestane hoeveelheid overtreft op latere vluchten te vervoeren.

7. Geen aangifte van hogere waarde en toeslag

Geregistreerde bagage zal geacht worden te zijn aanvaard zonder aangifte van hogere waarde. Echter, de passagier kan door het invullen van een "speciale verklaring" een hogere waarde voor die bagage aangeven waarmee de aansprakelijkheidslimiet voor verlies, beschadiging of vertraging van bagage wordt verhoogd. transavia.com zal hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen. Die kosten zijn gebaseerd op een tarief dat wordt bepaald door de extra vervoers- en verzekeringskosten voor de betrokken bagage bovenop de desbetreffende kosten voor bagage waarvan de waarde op of beneden het bedrag van de aansprakelijkheidsgrens wordt geraamd. Dit tarief wordt op verzoek aan de passagier verstrekt.

8. Niet geregistreerde bagage

(a) Bagage die de passagier meeneemt in het luchtvaartuig dient onder de stoel die zich voor hem bevindt of in een gesloten bagagevak, dat in de cabine voor gebruik door de passagier beschikbaar is, te passen. Niet-geregistreerde bagage dient eveneens te voldoen aan de nadere regelingen van Vervoerder. Alle door Vervoerder in gegeven aanwijzingen en instructies met betrekking tot het in de cabine door de passagier mee genomen bagage, dienen door de passagier te worden opgevolgd. Andere voorwerpen dan de soort of het aantal als aangegeven in het ticket, en voorwerpen waarvan Vervoerder heeft vastgesteld dat ze qua

gewicht of afmeting te zeer afwijkend zijn of om welke reden dan ook onveilig worden geacht, worden niet in de cabine toegelaten en zullen verder beschouwd en behandeld worden als geregistreerde bagage.

(b) Muziekinstrumenten worden in principe in het vrachtruim vervoerd.

Muziekinstrumenten die de passagier niet geschikt acht om vervoerd te worden in het vrachtruim (zoals breekbare muziekinstrumenten en dergelijke) worden alleen geaccepteerd voor vervoer in de cabine indien Vervoerder hiervan vooraf op de hoogte is gesteld en Vervoerder hiervoor toestemming heeft gegeven. Het vervoer van zulke voorwerpen kan apart in rekening worden gebracht. Alleen muziekinstrumenten die voldoen aan de afmetingen voor handbagage kunnen in de cabine worden vervoerd. Het is niet mogelijk om een extra stoel te reserveren voor het vervoer van een muziekinstrument.

9. Afhalen en afgeven van bagage

(a) De passagier is zelf verantwoordelijk voor het afhalen van zijn bagage zodra het op de plaats van bestemming of de plaats van de reisonderbreking beschikbaar is. Indien de passagier de bagage niet binnen een redelijke termijn ophaalt dan heeft Vervoerder recht op een vergoeding van de opslagkosten.

(b) Alleen de houder van het bagage identificatie label, welke is afgegeven op het moment van registratie van de bagage, is bevoegd de bagage af te halen.

(c) De ontvangst van bagage door de houder van het bagage identificatie label zonder dat deze op het moment van aflevering een klacht indient, vormt begin van bewijs dat de bagage in goede staat en in overeenstemming met de vervoersovereenkomst is afgegeven.

10. Dieren

(a) Het vervoer van honden, katten en andere huisdieren is onderworpen aan de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Vervoerder. Voor deze toestemming is in elk geval noodzakelijk dat het dier adequaat in een kooi verpakt is en vergezeld gaat van geldige vaccinatie en gezondheidsdocumenten, inreisbewijzen en andere documenten welke vereist zijn door landen van binnenkomst of doorgang. Vervoerder behoudt zich het recht voor om de wijze van vervoer te bepalen en het aantal dieren dat op een vlucht vervoerd kan worden te beperken.

(b) Indien een dier wordt geaccepteerd als bagage wordt het, samen met zijn kooi en voedsel, niet als deel van de vrij toegestane hoeveelheid bagage beschouwd maar als overgewicht. De passagier dient het daarvoor toepasselijke tarief te betalen.

(c) Dieren die getraind zijn om overheidsfunctionarissen, reddingsteams of minder valide passagiers bij te staan en deze functionarissen, teams of passagiers ook begeleiden zullen, samen met hun kooien en voedsel, vrij van een toeslag en als aanvulling op de vrij toegestane hoeveelheid bagage vervoerd worden.

(d) Acceptatie voor vervoer van dieren geschiedt onder de voorwaarde dat de passagier de volledige verantwoordelijkheid voor het dier en voor de aanwezigheid van noodzakelijke toestemmingsbewijzen en certificaten op zich neemt. Vervoerder is niet aansprakelijk voor letsel, verlies, vertraging, ziekte of dood van het dier indien het niet wordt toe- of doorgelaten in een land, staat of gebied, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Vervoerder.

Artikel IX Dienstregeling, vervanging, vertraging en annulering van vluchten

1. Behalve indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid, is Vervoerder niet aansprakelijk voor fouten en omissies in de dienstregeling of enige andere gepubliceerde schema's of voor onjuiste mededelingen van werknemers, agenten of vertegenwoordigers van Vervoerder betreffende de data, vertrek- of aankomsttijden of uitvoering van een vlucht.

2. Het is de verantwoordelijkheid van de passagier om aan transavia.com door te geven zijn of haar contactgegevens en/of contactadres, waar hij of zij bereikbaar is in geval van wijzigingen in het (de) vluchtschema('s).

3. Vervoerder is gerechtigd om een vlucht te doen uitvoeren door een andere Vervoerder en/of met een ander luchtvaartuig en/of vervoermiddel, zonder dat daarvan voorafgaand schriftelijk kennis dient te worden gegeven.

4. Voor passagiers die vertrekken van een luchthaven gelegen op het grondgebied van een van de landen van de Europese Gemeenschap, die een bevestigde boeking en een geldig ticket hebben voor een door

transavia.com uitgevoerde vlucht, en die zich bij de incheckbalie hebben gemeld vóór de door de Vervoerder aangegeven uiterste checkin-tijd dan wel een door de Vervoerder, diens agent of de contractuele Vervoerder aangegeven ander tijdstip, of indien geen tijdstip is aangegeven, uiterlijk 45 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd, zijn de volgende bijzondere verhaalsmogelijkheden van toepassing in geval van annulering of vertraging:

(A) ANNULERING

In geval van annulering van een vlucht die door transavia.com wordt uitgevoerd, biedt transavia.com aan een passagier:

(1) de keuze tussen:

(a) restitutie van de prijs die is betaald voor het ongebruikte ticket en tevens voor reeds gebruikte gedeelte(n) indien de vlucht in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier zinloos is geworden, tezamen met, in voorkomend geval, een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt van het ticket bij de eerste gelegenheid; of:

(b) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar zijn of haar eindbestemming zoals in het ticket genoemd, bij de eerste gelegenheid dan wel, naar keuze van de passagier, op een later tijdstip, afhankelijk van de beschikbaarheid van stoelen;
en

(2) maaltijden en dranken in een redelijke verhouding tot de wachttijd en de vluchtafstand en twee telefoongesprekken, of, indien beschikbaar, telex- of telefaxberichten of e-mails; en in het geval van plaatsing op een andere vlucht naar de eindbestemming van de passagier zoals genoemd in het ticket bij de eerste gelegenheid, wanneer één of meer overnachtingen noodzakelijk worden dan wel wanneer een verblijf van één of meer nachten naast het oorspronkelijk door de betrokken passagier voorgenomen verblijf noodzakelijk wordt, (hotel-) accommodatie voor de periode liggende tussen de eerste door transavia.com aangeboden vlucht (d.w.z. de eerste gelegenheid) en de oorspronkelijk aangekondigde vertrektijd, alsmede het vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie; en:

(3) een vergoeding volgens het onderstaande schema:

tenzij de passagier van de annulering op de hoogte wordt gebracht:

(i) ten minste twee weken voor de geplande vertrektijd, of

(ii) minder dan twee weken doch meer dan zeven dagen voor de geplande vertrektijd, en een andere beschikbare vlucht wordt aangeboden waardoor hij niet meer dan twee uur voor de geplande vertrektijd vertrekt en zijn eindbestemming minder dan vier uur na de geplande aankomsttijd bereikt; of

(iii) minder dan zeven dagen voor de geplande vertrektijd, en een beschikbare andere vlucht wordt aangeboden waardoor hij niet meer dan één uur voor de geplande vertrektijd vertrekt en zijn eindbestemming minder dan twee uur na de geplande aankomsttijd bereikt; of

(iv) de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die, ondanks het nemen van alle mogelijke maatregelen, door transavia.com niet voorkomen konden worden.

(B) LANGDURIGE VERTRAGING

In geval van vertraging van een door transavia.com uitgevoerde vlucht ten opzichte van de geplande vertrektijd:

(a) van twee uur of langer voor vluchten van 1500 kilometer of minder; of

(b) van drie uur of meer voor alle intra-communautaire vluchten van meer dan 1500 kilometer en voor alle overige vluchten van tussen 1500 en 3500 kilometer; of

(c) van vier uur of meer voor alle vluchten die niet onder paragraaf 3.2 onder (a) of (b) vallen;

zal transavia.com de passagier aanbieden:

(i) maaltijden en dranken in een redelijke verhouding tot de wachttijd en de vluchtafstand en twee telefoongesprekken, of, indien beschikbaar, telex- of telefaxberichten of e-mails; en wanneer één of meer overnachtingen noodzakelijk worden dan wel wanneer een verblijf van één of meer nachten naast het oorspronkelijk door de betrokken passagier voorgenomen verblijf noodzakelijk wordt, (hotel-) accommodatie voor de periode tussen de oorspronkelijk aangekondigde vertrektijd en de gewijzigde vertrektijd, alsmede het vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie; en;

(ii) wanneer de vertraging ten minste vijf uur bedraagt, op verzoek van de passagier restitutie van de prijs die is betaald voor het ongebruikte ticket en tevens voor reeds gebruikte gedeelte(n) indien de vlucht in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier zinloos is geworden, tezamen met, in voorkomend geval, een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt van het ticket bij de eerste gelegenheid.

5. De vergoeding en /of restitutie als genoemd in paragraaf 4(i)(1)(a), 4(i)(3) en 4(ii)(2) zal worden voldaan in contanten, per elektronische overmaking, gewone bank overschrijving of bankcheque naar keuze van transavia.com.

6. In geval van annulering of vertraging van passagiers die vertrekken van een luchthaven gelegen buiten de Europese Gemeenschap, zijn de vorenstaande paragrafen 4 tot en met 6 tevens van toepassing, tenzij deze passagiers in dat derde land reeds tegemoetkomingen of vergoedingen en bijstand ontvangen.

7. Indien ten gevolge van overmacht of om veiligheidsredenen het luchtvaartuig uit dient te wijken naar een plaats die zo dicht mogelijk bij de in het ticket genoemde plaats ligt, terwijl niet te verwachten is dat de vlucht binnen een redelijke termijn kan worden hervat, wordt de vlucht geacht te zijn uitgevoerd en de ticketprijs te zijn verdiend.

Artikel X Restitutie

1. Algemeen

Indien, op verzoek van de passagier of door Vervoerder zelf het vervoer niet in overeenstemming met de vervoersovereenkomst wordt verricht, zal Vervoerder, met inachtneming van artikel VII lid 2, restitutie voor het ongebruikte ticket of het ongebruikte deel daarvan verlenen in overeenstemming met de volgende paragrafen van dit artikel alsmede de relevante tariefsvoorwaarden.

2. (a) Behoudens het verder in deze paragraaf bepaalde, heeft Vervoerder het recht om restitutie te verlenen aan hetzij de in het ticket vermelde persoon, hetzij de persoon die het ticket betaald heeft. Vervoerder behoudt zich echter te allen tijde het recht voor om uitsluitend restitutie te verlenen aan de persoon die oorspronkelijk voor het ticket betaald heeft.

(b) Indien een ticket door een ander betaald is dan de passagier wiens naam in het ticket vermeld staat en Vervoerder op het ticket heeft aangegeven dat restitutie aan beperkingen onderhevig is, zal Vervoerder uitsluitend restitutie geven aan de persoon die het ticket betaalt, dan wel op diens aanwijzing.

(c) Behalve in het geval van gestolen of verloren tickets, zullen restituties slechts verleend worden tegen afgifte aan Vervoerder van de passagierscoupon of het passagiersreçu en alle ongebruikte vluchtcoupons.

(d) Restitutie, die verleend is aan een persoon die de passagierscoupon of het passagiersreçu en alle ongebruikte vluchtcoupons heeft afgegeven en zich voordoeft als de persoon aan wie restitutie kan worden verleend in de zin van de sub-paragrafen (a) of (b) van deze paragraaf, zal worden beschouwd als een geldige restitutie. Vervoerder zal alsdan ontslagen zijn van de aansprakelijkheid tot het verlenen van restitutie voor hetzelfde ticket aan een ander dan die persoon.

(e) Voor een ticket dat is uitgegeven tegen een speciaal tarief wordt slechts afhankelijk van de tariefsvoorwaarden restitutie verleend.

3. Restitutie wegens onvrijwillig afzien van vervoer Indien Vervoerder ingevolge het vorenstaande artikel IX een vlucht annuleert, een vlucht niet redelijkerwijs volgens de dienstregeling uitvoert, niet landt op de plaats van bestemming of de reisonderbreking van de passagier, niet in staat is om de reeds eerder bevestigde plaats aan te bieden of veroorzaakt dat de passagier een aansluitende vlucht mist waarop hij een plaats had gereserveerd, zal de restitutie bestaan uit het volgende bedrag:

(a) indien het ticket geheel ongebruikt is, een bedrag dat gelijk is aan het betaalde tarief;

(b) indien een gedeelte van het ticket gebruikt is: het hoogste van (i) het tarief voor de enkele reis (onder aftrek van toepasselijke redelijke kortingen en toeslagen) van de plaats van onderbreking naar de plaats van bestemming of tot de volgende landingsplaats of reisonderbreking, of (ii) het verschil tussen het betaalde tarief en het tarief voor het gebruikte vervoer.

4. Restitutie wegens vrijwillig afzien van vervoer Indien de passagier restitutie van zijn ticket verlangt om andere redenen dan die vermeld in paragraaf 3 van dit artikel, zal de restitutie bestaan uit het volgende bedrag:

(a) indien het ticket geheel ongebruikt is: een bedrag dat gelijk is aan het betaalde tarief, verminderd met de toepasselijke service- of annuleringskosten;

(b) indien een gedeelte van het ticket gebruikt is: een bedrag dat gelijk is aan het verschil tussen het betaalde tarief en het toepasselijke tarief voor het gebruikte vervoer tussen de plaatsen waarvoor het ticket gebruikt is, verminderd met de toepasselijke service- of annuleringskosten.

5. Restitutie van gestolen of verloren tickets (a) Indien het ticket of een gedeelte daarvan is gestolen of verloren, zal restitutie plaatsvinden nadat bewijs van het verlies of de diefstal geleverd is en redelijke administratiekosten betaald zijn, vooropgesteld dat:

(i) het verloren of gestolen ticket, of een gedeelte daarvan, niet reeds is gebruikt, terugbetaald of vervangen; en

(ii) de persoon aan wie de restitutie is gegeven zich ertoe verbindt om, op een door Vervoerder voorgeschreven wijze, het gerestitueerde bedrag terug te betalen aan Vervoerder, indien en voor zover het verloren of gestolen ticket of een gedeelte daarvan gebruikt wordt of restitutie wordt verleend aan de bezitter van het ticket.

(b) Het bedrag van de restitutie voor verloren of gestolen tickets is het verschil tussen het totale bedrag dat voor het vervoer betaald is, met inbegrip van een vervangend ticket, en het tarief van het feitelijk gebruikte vervoer.

(c) Restitutie van verloren of gestolen tickets zal niet plaatsvinden binnen twee maanden nadat de geldigheidsduur van het ticket is verstreken.

6. Recht om restitutie te weigeren (a) Wanneer een gedeelte van het ticket is gebruikt, is Vervoerder gerechtigd om restitutie te weigeren indien het verzoek daartoe eerst twee jaar na de datum van uitgifte van het ticket wordt gedaan.

(b) Vervoerder is gerechtigd om restitutie te weigeren van een ticket dat aan Vervoerder of aan overheidsfunctionarissen van een land is getoond als bewijs van het oogmerk dat land te verlaten, tenzij wordt vastgesteld dat de passagier toestemming heeft om in het land te blijven of dat hij zal vertrekken via een andere Vervoerder of andere middelen van transport.

7. Valuta Alle restituties zullen onderworpen zijn aan de overheidswetgeving, -voorschriften, -regels en richtlijnen van het land waar het ticket oorspronkelijk is gekocht en van het land waar restitutie plaatsvindt. Met inachtneming van het voorgaande zullen restituties normaal gesproken plaatsvinden in de munteenheid waarin het ticket is betaald, maar kunnen deze tevens in een andere munteenheid plaatsvinden.

8. Wie verricht restitutie (a) Restituties wegens vrijwillig afzien van vervoer zullen uitsluitend verleend worden door Vervoerder die oorspronkelijk het ticket heeft uitgegeven of door diens agent, indien deze daartoe gemachtigd is.

(b) Restituties wegens onvrijwillig afzien van vervoer zullen uitsluitend verleend worden door Vervoerder die oorspronkelijk het ticket heeft uitgegeven.

Artikel XI Gedrag aan boord van het vliegtuig

1. (a) Indien het gedrag van een passagier aan boord van het luchtvaartuig een of meerdere personen of

eigendommen of het luchtvaartuig zelf in gevaar brengt of dreigt te brengen, indien een passagier de bemanning hindert bij de uitoefening van haar taak, niet voldoet aan de instructies van de bemanning ter verzekering van de veiligheid van het luchtvaartuig of het veilige, efficiënte en comfortabele vervoer van passagiers of zich op zodanige wijze gedraagt dat de andere passagiers daar redelijkerwijs bezwaar tegen kunnen maken, kan Vervoerder die maatregelen treffen die hij noodzakelijk acht om voortzetting van dit gedrag te voorkomen, met inbegrip van lijfswang.

(b) Op grond van overheidswetgeving, besluiten en regels is de gezagvoerder bevoegd de nodige maatregelen te nemen ter waarborging van de veiligheid van de vlucht. De gezagvoerder is tevens bevoegd tot het nemen van redelijke maatregelen, vrijheidsbeperking daaronder begrepen, ter verzekering van de orde en discipline aan boord en om hem in staat te stellen personen die de orde aan boord verstoren of de veiligheid van de vlucht in gevaar brengen aan de bevoegde autoriteiten over te dragen. De passagier is verplicht de door of namens de gezagvoerder gegeven aanwijzingen op te volgen. De gezagvoerder kan aangifte doen van strafbare feiten waaronder begrepen het niet opvolgen van door of namens de gezagvoerder gegeven aanwijzingen.

2. Om redenen van veiligheid kan Vervoerder het gebruik aan boord beperken of verbieden van elektronische apparatuur, inclusief draagbare telefoons, laptop computers, draagbare recorders, draagbare radio's, cd spelers, elektronische spelletjes, speelgoed met afstandsbediening, scanners, walkie-talkies en andere apparatuur werkend via een antenne, met uitzondering van gehoorapparaten en pacemakers voor het hart.

3. Het drinken van alcoholische dranken die door een passagier zelf zijn meegebracht aan boord is verboden. Vervoerder mag het serveren van alcoholische dranken aan de passagier beperken of stopzetten naar zijn eigen inzicht teneinde de goede orde en discipline aan boord te bewaren.

4. Vervoerder kan al het roken aan boord verbieden. Roken op de toiletten kan de veiligheid van het luchtvaartuig in gevaar brengen en is te allen tijde verboden. Overtreding van dit verbod is een strafbaar feit. De gezagvoerder kan aangifte doen bij de bevoegde autoriteiten.

5. Het is verboden enig soort van drugs aan boord te brengen en/of te gebruiken. De gezagvoerder kan aangifte doen bij de bevoegde autoriteiten.

6. Vervoerder heeft het recht vervoer te weigeren van elke passagier die niet voldoet aan de uit dit artikel voortvloeiende verplichtingen. De passagier is jegens de Vervoerder aansprakelijk voor de door de Vervoerder geleden schade, met inbegrip van eventuele vorderingen van derden jegens de Vervoerder, als gevolg van het niet voldoen aan de uit dit artikel voortvloeiende verplichtingen. Vervoerder en de bemanning zijn niet aansprakelijk voor door de passagier geleden schade als gevolg van het uitoefenen van de in dit artikel gegeven bevoegdheden.

Artikel XII Aanvullende diensten van vervoerder

1. Indien bij het sluiten van de luchtvervoersovereenkomst Vervoerder er in toestemt tevens de voorziening van aanvullende diensten te regelen, is Vervoerder in verband met deze diensten slechts aansprakelijk jegens de passagier, voor zover Vervoerder nalatig is geweest bij het regelen van de voorziening van deze diensten.

2. Vervoerder onderhoudt, exploiteert of verschaft in de regel geen transportdiensten tussen luchthavens of tussen luchthavens en stedelijke centra. Vervoerder is niet aansprakelijk voor transportdiensten uitgevoerd door derden die niet door Vervoerder hiertoe zijn aangewezen. In gevallen waar Vervoerder zelf voor zijn passagiers transportdiensten onderhoudt en exploiteert, zullen deze vervoersvoorwaarden daarop van toepassing zijn. Aan de passagier zullen voor het gebruik van deze door Vervoerder zelf verrichte diensten de toepasselijke toeslagen in rekening gebracht worden.

3. Maaltijden en dranken

Het assortiment aan boord wordt slechts tegen betaling aangeboden en bestaat uit sandwiches, snacks en diverse (non) alcoholische drankjes. Het is niet mogelijk om vooraf speciale maaltijden aan te vragen. Alleen gebruik van aan boord gekochte alcoholische consumpties is toegestaan.

Artikel XIII Administratieve formaliteiten

1. Algemeen

De passagier is zelf verantwoordelijk voor het in bezit hebben van alle vereiste reisdocumenten en de

naleving van alle wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten en reisvoorschriften van de landen waaruit, waarover en waarheen gevlogen wordt en van de instructies van Vervoerder die in verband hiermee worden gegeven. Hulp of informatie die een agent of werknemer van Vervoerder, mondeling of schriftelijk, geeft aan een passagier met betrekking tot de noodzakelijke documenten of visa, dan wel over bovenstaande wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten en voorschriften wordt naar beste weten verstrekt. Vervoerder is echter niet aansprakelijk voor dergelijke hulp of informatie aan een passagier, noch voor de gevolgen die voor de passagier ontstaan door het ontbreken van de vereiste documenten en visa of het niet voldoen aan bovenstaande wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten, voorschriften, regels of instructies, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.

2. Reisdocumenten

Desgevraagd zal de passagier aan Vervoerder of diens werknemers, agenten of vertegenwoordigers, documenten zoals paspoort, rijbewijs en alle in- en uitreisdocumenten, medische verklaringen en andere documenten tonen welke de wetten, regels, verordeningen, opdrachten of voorschriften van de betrokken landen vereisen en zal de passagier Vervoerder toestemming verlenen om kopieën hiervan te maken of op andere wijze de in de betreffende documenten vervatte gegevens over te nemen. Vervoerder behoudt zich het recht voor om het vervoer te weigeren van elke passagier die niet voldoet aan de toepasselijke wetten, regels, verordeningen, opdrachten en voorschriften of van wie de documenten niet in orde lijken te zijn, dan wel die Vervoerder geen toestemming verleent om kopieën hiervan te maken of op andere wijze deze in de betreffende documenten vervatte gegevens over te nemen.

3. Weigering van toegang

De passagier stemt erin toe het toepasselijke tarief te betalen indien Vervoerder, op last van de overheid, de passagier dient terug te vervoeren naar zijn plaats van vertrek of elders omdat de passagier de toegang tot een land wordt geweigerd, hetzij het land van doorreis, hetzij het land van bestemming. Vervoerder mag ter invordering van dat tarief de gelden gebruiken die aan Vervoerder voor ongebruikt vervoer betaald zijn, of andere gelden van de passagier waarover Vervoerder de beschikking heeft. Het tarief dat Vervoerder heeft ontvangen voor het vervoer naar de plaats waar de passagier de toegang is geweigerd of vanwaar uitzetting plaatsvindt, zal niet door Vervoerder gerestitueerd worden.

4. Aansprakelijkheid passagier voor boetes, hechteniskosten enz.

Indien Vervoerder verplicht wordt een geldboete of waarborg te betalen of aan te betalen, dan wel onkosten oploopt omdat de passagier niet heeft voldaan aan de wetten, richtlijnen, verordeningen, opdrachten en reisvoorschriften van de betrokken landen of omdat de passagier de vereiste documenten niet heeft getoond, dient de passagier alle in dit verband betaalde gelden en gemaakte onkosten aan Vervoerder te vergoeden.

Vervoerder is gerechtigd voor dergelijke onkosten de gelden te gebruiken die aan Vervoerder voor ongebruikt vervoer betaald zijn of andere gelden van de passagier waarover Vervoerder de beschikking heeft, of mag het vervoer weigeren indien de passagier de door Vervoerder betaalde gelden en gemaakte onkosten niet vergoedt. Vervoerder zal, op verzoek, naar zijn beste weten informatie verstrekken met betrekking tot overheidswetten, richtlijnen, verordeningen of vereisten waarvan het gevolg kan zijn dat Vervoerder bovenstaande betalingen verricht, maar accepteert geen aansprakelijkheid met betrekking tot dergelijke verstrekte informatie, behalve in het geval van bewuste roekeloosheid of opzet.

5. Douanecontrole

Indien vereist, zal de passagier aanwezig zijn bij controle door de douane of door andere overheidsfunctionarissen van zijn vertraagde en/of niet-vertraagde en geregistreerde en/of niet-geregistreerde bagage en zal alle gevraagde medewerking daarbij verlenen. Vervoerder is niet aansprakelijk jegens de passagier voor door hem geleden verlies of schade, veroorzaakt doordat de passagier niet aan deze vereisten voldoet. Indien Vervoerder schade lijdt doordat de passagier niet voldaan heeft aan deze vereisten, zal de passagier Vervoerder hiervoor schadeloos stellen.

6. Overheidsvoorschriften

Vervoerder is niet aansprakelijk indien hij het vervoer van een passagier weigert omdat hij vaststelt dat de wetten, overheidsrichtlijnen, verordeningen of opdrachten waarvan hij meent of redelijkerwijs mocht menen dat ze toepasselijk zijn, dit gebieden, behalve indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Vervoerder.

Artikel XIV Aansprakelijkheid

1. Algemeen

(a) Vervoer verricht onder deze vervoersvoorwaarden is onderworpen aan de regels en beperkingen betreffende aansprakelijkheid zoals in de Conventie bepaald, ook wanneer het vervoer internationaal vervoer

is waarop de conventie niet dwingendrechtelijk van toepassing is.

(b) De aansprakelijkheid van Vervoerder zal onder geen enkele omstandigheid het bedrag van bewezen schade overschrijden. Vervoerder is niet aansprakelijk voor indirecte, bijkomende of gevolgschade. Met betrekking tot elke schade, hoe dan ook veroorzaakt, zullen de bepalingen van de Conventie onveranderd van toepassing zijn behalve indien deze vervoersvoorwaarden uitdrukkelijk anders bepalen.

(c) Indien Vervoerder aantoont dat de schade veroorzaakt is of dat aan de schade is bijgedragen door de nalatigheid of een andere onrechtmatige handeling of omissie van de persoon die vergoeding claimt of van de persoon aan wie deze rechten zijn ontleend, wordt Vervoerder geheel of gedeeltelijk van haar aansprakelijkheid jegens de claimende partij geëxonererd voorzover die nalatigheid of andere onrechtmatige handeling of omissie de schade heeft veroorzaakt of aan de schade heeft bijgedragen. Deze bepaling is van toepassing op alle aansprakelijkheidsbepalingen in deze voorwaarden, inclusief artikel XIV lid 2 (a).

(d) Met inachtneming van het gestelde in onderhavig artikel is Vervoerder uitsluitend aansprakelijk voor schade die optreedt op zijn eigen vlucht. Een Vervoerder die een ticket uitgeeft of bagage registreert voor de vluchten van een andere Vervoerder treedt slechts als agent van een dergelijke Vervoerder op.

(e) Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het naleven door Vervoerder van wetten of overheidsvoorschriften, opdrachten of vereisten, of voor het niet naleven van deze regels door de passagier.

(f) Iedere uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van Vervoerder zal mede van toepassing zijn op en ten goede komen aan agenten, ondergeschikten en vertegenwoordigers van Vervoerder en iedere persoon wiens luchtvaartuig door Vervoerder wordt gebruikt, alsmede de agenten, ondergeschikten en vertegenwoordigers van die persoon. Het totale bedrag van de schade dat verhaald kan worden op Vervoerder en op dergelijke agenten, ondergeschikten, vertegenwoordigers zal het bedrag van de aansprakelijkheidslimieten van Vervoerder niet overschrijden.

(g) Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald kan geen enkele bepaling in deze vervoersvoorwaarden enige uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid van Vervoerder krachtens de conventie of het toepasselijk recht terzijde stellen.

2. Schade voor persoonlijk letsel of overlijden (a) Vervoerder is aansprakelijk voor aantoonbare schades geleden in geval van overlijden of lichamelijk letsel van een passagier, mits het ongeval dat het overlijden of het letsel tot gevolg had, plaatsvond aan boord van het vliegtuig dan wel tijdens in- of uitstappen.

(b) In geval van aansprakelijkheid ingevolge Artikel XIV lid 2 onder (a), zal Vervoerder zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor schades tot BTR 100.000 per passagier, die ontstaan in de gevallen als genoemd in artikel XIV lid 2 onder (a). Vervoerder blijft echter gerechtigd een beroep te doen op artikel XIV lid 1 onder (c). Vervoerder is daarentegen niet aansprakelijk voor schades die voortvloeien uit overlijden of letsel van de passagier voor zover die meer bedragen dan BTR 100.000 per passagier, indien de Vervoerder aantoont dat:

- (1) die schade niet het gevolg was van de nalatigheid of een andere onrechtmatige handeling of omissie zijdens de Vervoerder of haar ondergeschikten of vertegenwoordigers; of
- (2) die schade uitsluitend het gevolg was van de nalatigheid of van een andere onrechtmatige handeling of omissie van een derde.

(c) Indien een passagier vervoerd wordt wiens leeftijd of geestelijke of lichamelijke toestand zodanig is dat deze een bedreiging of risico voor hemzelf kan betekenen zal Vervoerder niet aansprakelijk zijn voor diens ziekte, letsel, of dood of een verergering van de betreffende ziekte of dit letsel, mits de schade het gevolg is van die toestand of een verergering daarvan.

(d) Met betrekking tot een vordering als bedoeld in onderdeel (a) zal transavia.com onverwijld en in elk geval uiterlijk 15 dagen nadat de identiteit van de schadevergoedingsgerechtigde natuurlijke persoon is vastgesteld een voorschot betalen dat toereikend moet zijn om de onmiddellijke economische noden te lenigen en dat evenredig is aan het geleden nadeel.

(e) Onverminderd het bepaalde in artikel 14.2 (d) zal in het geval van dood een voorschot aan de schadevergoedingsgerechtigde natuurlijke persoon niet minder dan de tegenwaarde in EURO van BTR 16.000 per passagier bedragen.

(f) Een voorschot kan niet beschouwd worden als een erkenning van aansprakelijkheid en kan in mindering worden gebracht op enige opvolgende bedragen die betaald worden wegens aansprakelijkheid van transavia.com, doch kan niet worden teruggevorderd, behalve in de gevallen bedoeld in artikel 14.1(c) of in omstandigheden waarin het nadien bewezen is dat de persoon die het voorschot ontvangen heeft de schade door onrechtmatige daad heeft veroorzaakt, of mede veroorzaakt, of indien hij niet de persoon is die tot vergoeding gerechtigd is.

3. Schade aan bagage

(a) De aansprakelijkheid van transavia.com met betrekking tot vernietiging, verlies of schade van geregistreerde en niet-geregistreerde bagage is, ongeacht of de conventie wel of niet dwingendrechtelijk van toepassing is, beperkt tot 1.000 BTR's voor elke passagier.

(b) Deze aansprakelijkheidslimiet is niet van toepassing

(i) indien bewezen wordt dat de schade het gevolg is van een handelen of nalaten van Vervoerder, diens ondergeschikten of agenten, met de opzet schade te veroorzaken of roekeloos en in de wetenschap dat schade waarschijnlijk het gevolg zou zijn, vooropgesteld dat, indien sprake is van dergelijk handelen of nalaten van een ondergeschikte of agent, tevens bewezen wordt dat deze handelde in uitoefening van zijn werkzaamheden, en/of

(ii) indien de passagier op het tijdstip van afgifte van de geregistreerde bagage van Vervoerder een bijzondere verklaring van belang bij de aflevering heeft gedaan, en hiervoor – indien nodig - een aanvullend bedrag heeft betaald, conform de bepalingen in artikel VIII lid 7. In dat geval is Vervoerder niet aansprakelijk voor meer dan het aangegeven bedrag, tenzij Vervoerder aantoonbaar dat dit aangegeven bedrag hoger is dan het werkelijke belang van de passagier bij de aflevering.

(c) Vervoerder is niet aansprakelijk indien en voorzover de schade het gevolg was van de aard of een eigen gebrek van de geregistreerde bagage.

(d) Vervoerder is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan niet-geregistreerde bagage en persoonlijke bezittingen indien dergelijke schade is veroorzaakt door schuld van Vervoerder of van haar ondergeschikten of vertegenwoordigers.

(e) Vervoerder is niet aansprakelijk voor letsel van een passagier of voor schade aan de bagage van een passagier, veroorzaakt door eigendommen die deel uitmaken van die bagage, tenzij Vervoerder dergelijke schade heeft veroorzaakt door zijn bewuste roekeloosheid of opzet. Elke passagier, wiens eigendommen schade toebrengen aan een andere passagier of diens bagage of aan de eigendommen van Vervoerder, zal Vervoerder voor alle kosten en schade, ontstaan als gevolg daarvan, schadeloos stellen.

(f) In geval van schade aan bagage dient de passagier onmiddellijk na aankomst een Property Irregularity Report (P.I.R.) of vergelijkbaar formulier dat door Vervoerder wordt gebruikt in te vullen om de claim in te dienen. Alle passagiers die schade claimen dienen op het formulier vermeld te worden. Als een dergelijk formulier niet zo tijdig is ingevuld, zal de schade geacht worden niet te zijn geschied gedurende het vervoer of voor de passagier, tenzij het tegendeel is aangetoond.

4. Schade als gevolg van vertragingen

(a) De aansprakelijkheid van Vervoerder met betrekking tot schade veroorzaakt door een vertraging in het vervoer per vliegtuig van passagiers is beperkt tot BTR 4.150 per passagier.

(b) De aansprakelijkheid van Vervoerder met betrekking tot schade veroorzaakt door een vertraging in het vervoer per vliegtuig van bagage is beperkt tot BTR 1.000 per elke passagier. Inzake deze limiet is artikel 14, lid 3 sub (a) van toepassing.

(c) Niettegenstaande het sub (a) en sub (b) van het onderhavige lid bepaalde, is Vervoerder niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door vertragingen indien Vervoerder aantoonbaar dat zij en haar ondergeschikten en vertegenwoordigers alle maatregelen hebben genomen die in redelijkheid van hen verlangd konden worden om de schade te voorkomen, of dat het onmogelijk voor hen was om dergelijke maatregelen te nemen.

5. Compensatie bij de ontzegging van toegang aan boord en het nalaten vervoer te verschaffen

(a) Onder bepaalde omstandigheden en afhankelijk van zekere voorwaarden, zal "Denied Boarding Compensatie" aangeboden worden aan elke passagier die een geldig ticket met een bevestigde boeking voor een bepaalde transavia.com-vlucht heeft en die zich bij het inchecken op of voor de door transavia.com vastgestelde tijd heeft vertoond, maar aan wie desondanks de toegang aan boord van genoemde vlucht is ontzegd. In een dergelijk geval zullen de "Speciale Vervoersvoorwaarden-denied boarding compensation voor

ontzegging van de toegang aan boord" van transavia.com, afgedrukt in deze Algemene Vervoersvoorwaarden onder artikel XVIII van toepassing zijn. Andere Vervoerders kunnen in dergelijke situaties afwijkende regelingen toepassen.

(b) Buiten de hierboven in paragraaf 4 (a) genoemde gevallen en niettegenstaande het in artikel X lid 3 bepaalde, is de aansprakelijkheid van Vervoerder voor schade als gevolg van zijn niet-nakoming van de vervoersovereenkomst door oorzaken die aan Vervoerder zijn toe te rekenen, beperkt tot vergoeding van redelijk te achten onkosten van de passagier voor accommodatie, maaltijden, communicatie en grondtransport van en naar de luchthaven. Elke verdere of andere aansprakelijkheid wordt uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Vervoerder.

Artikel XV Termijnen voor klachten en rechtsvorderingen

1. (a) Met betrekking tot schade aan bagage (anders dan schade als gevolg van vertraging) is een vordering slechts ontvankelijk wanneer de persoon die recht heeft op aflevering van de bagage uiterlijk binnen 7 dagen vanaf de dag van ontvangst een klacht bij Vervoerder indient. Met betrekking tot schade als gevolg van vertraging van geregistreeerde bagage is een vordering slechts ontvankelijk wanneer de persoon die recht heeft op aflevering van de bagage uiterlijk binnen 21 dagen vanaf de dag waarop de bagage tot zijn beschikking is gesteld een klacht bij Vervoerder indient.

(b) Iedere klacht dient onmiddellijk na ontdekking van de schade of vertraging en uiterlijk binnen de gestelde termijnen schriftelijk bij Vervoerder te worden ingediend.

2. Elk recht op schadevergoeding vervalt indien geen rechtsvordering wordt ingesteld binnen 2 jaar gerekend vanaf de datum van aankomst op de bestemming, vanaf de datum dat het luchtvaartuig had moeten aankomen of vanaf de datum waarop het vervoer is geëindigd. De wijze van berekening van de verjaringstermijn wordt bepaald door het toepasselijke recht van de rechtbank waar de zaak aanhangig is gemaakt.

Artikel XVI Wijziging en terzijdestelling

Geen enkele agent, werknemer of vertegenwoordiger van Vervoerder heeft de bevoegdheid om enige bepaling van deze vervoersvoorwaarden te wijzigen, af te zwakken of terzijde te stellen.

Artikel XVII Charter vervoer

1. Charter vervoer wordt verricht volgens een charter-overeenkomst tussen de feitelijk Vervoerder en de contractueel Vervoerder (chartermaatschappij, touroperator en/of reisorganisator) en is onderworpen aan de charter-overeenkomst.

2. Charter tickets zijn niet geldig, zolang de charterprijs, inclusief eventuele belastingen, heffingen, toeslagen, verhogingen en dergelijke, niet is betaald door de contractueel Vervoerder of aan de door Vervoerder vastgestelde betalingsregelingen niet is voldaan. Charter tickets zijn in beginsel niet vatbaar voor restitutie en niet endosseerbaar. Indien restitutie plaatsvindt zal deze uitsluitend verleend worden aan de contractueel Vervoerder, op basis van de voorwaarden van de charter-overeenkomst.

3. Charter tickets zijn uitsluitend geldig voor vervoer op de dagen die aangegeven zijn in de ticketcoupons. Afhankelijk van de beschikbaarheid van stoelen zijn wijzigingen in de datum van vertrek of terugkeer mogelijk, vooropgesteld dat het toepasselijke tarief is betaald. Zoals op het ticket vermeld kunnen andere voorwaarden van toepassing zijn.

4. Charter tickets bevatten voorwaarden die het recht van de passagier om reserveringen te maken, te wijzigen en te annuleren, uitsluiten en/of beperken. IT (inclusive tours) tickets kunnen uitsluitend worden gebruikt voor arrangementen die onderworpen zijn aan de regels betreffende "all inclusive flights".

5. De volgende artikelen van deze vervoersvoorwaarden zijn niet van toepassing op charter vervoer:

- artikel III paragrafen 1, 2, 5 en 6;
- artikel IV paragrafen 2 en 3;
- artikel V paragrafen 1, 2, 5 en 8;
- artikel IX paragraaf 2, (4A) onder (1a) en (4B) onder (ii);
- artikel X;
- artikel XIV paragraaf (5a);

artikel XVIII paragraaf (2a) onder (i).

Artikel XVIII Denied boarding compensatie, voor ontzegging van toegang aan boord

1. transavia.com zal zich naar redelijkheid inspannen om allereerst vrijwilligers op te roepen die bereid zijn hun Bevestigde boeking op te geven in ruil voor een met transavia.com overeen te komen vergoeding. Daarnaast zal transavia.com rekening houden met de belangen van passagiers die om legitieme redenen voorrang moeten krijgen bij de verlening van toegang aan boord, zoals minderjarigen zonder begeleiding, mindervalide passagiers en hun begeleiders. Aan de betrokken passagiers zal een schriftelijke mededeling worden overhandigd met daarin de regels die gelden voor de vergoeding en te verlenen bijstand.

2. Voor passagiers die vertrekken van een luchthaven gelegen op het grondgebied van een van de landen van de Europese Gemeenschap, en aan wie de toegang aan boord wordt ontzegd voor een bepaalde vlucht van transavia.com, geldt het volgende:

(a) transavia.com zal aan een passagier die ingevolge lid 1 hiervoor op vrijwillige basis de toegang aan boord wordt ontzegd de keuze bieden tussen:

(i) Restitutie van de prijs die is betaald voor het ongebruikte ticket en tevens voor reeds gebruikte gedeelte(n) indien de vlucht in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier zinloos is geworden, tezamen met, in voorkomend geval, een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt van het ticket bij eerste gelegenheid; of:

(ii) Een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar zijn of haar eindbestemming zoals genoemd in het ticket, bij eerste gelegenheid dan wel, naar keuze van de passagier, op een later tijdstip, een en ander afhankelijk van de beschikbaarheid van stoelen.

(b) transavia.com zal een passagier die op onvrijwillige basis de toegang aan boord wordt ontzegd de in paragraaf (a) hiervoor genoemde alternatieven aanbieden en, onafhankelijk van het door de passagier gekozen alternatief

(i) zal transavia.com tevens, met inachtneming van de beperkingen als genoemd in de onderstaande bepalingen, onmiddellijk nadat de toegang is ontzegd, een vergoeding uitbetalen volgens het onderstaande schema:

voor	euro of het equivalent in de plaatselijke valuta	in geval van een totale vertraging tot het aankomstpunt van:
(i) vluchten van 1500 km of minder	125	2 uur of minder
	250	Meer dan 2 uur
(ii) vluchten binnen de EU van meer dan 1500 km en alle overige vluchten tussen 1500 en 3500 km	200	3 uur of minder
	400	Meer dan 3 uur
(iii) vluchten die niet onder (i) of (ii) vallen	300	4 uur of minder
	600	Meer dan 4 uur

1 kilometer(km) = 0,62 mijl

(ii) Daarnaast zal transavia.com aanbieden: maaltijden en dranken in een redelijke verhouding tot de wachttijd en de vluchtafstand en twee telefoongesprekken, of, indien beschikbaar, telex- of telefaxberichten of e-mails; en in het geval van plaatsing op een andere vlucht naar de eindbestemming van de passagier zoals genoemd in het ticket bij de eerste gelegenheid, wanneer één of meer overnachtingen noodzakelijk worden dan wel wanneer een verblijf van één of meer nachten naast het oorspronkelijk door de betrokken passagier voorgenomen verblijf noodzakelijk wordt, (hotel-) accommodatie voor de periode tussen de eerste door transavia.com aangeboden vlucht (d.w.z. de eerste gelegenheid) en de oorspronkelijk aangekondigde vertrektijd, alsmede het vervoer tussen de luchthaven en de plaats van de accommodatie;

3. De vergoeding en /of restitutie als aangegeven in lid 2 hiervoor zal worden voldaan in contanten, per

elektronische overmaking, gewone overschrijving of cheques, naar keuze van transavia.com.

4. In geval van denied boarding ten gevolge van overmacht zal transavia.com (a) aan passagiers anders dan passagiers die op een charterticket reizen, de tegemoetkomingen bieden als genoemd in de paragrafen 2 (a) (i) en 2 (b) (ii) en (b) aan passagiers die op een charterticket reizen, de tegemoetkomingen bieden als genoemd in paragraaf 2 (b) (ii).

5. In geval van denied boarding van passagiers die vertrekken van een luchthaven gelegen buiten de Europese Gemeenschap, zijn de vorenstaande leden 2 tot en met 4 tevens van toepassing, tenzij deze passagiers in dat derde land reeds tegemoetkomingen of vergoedingen en bijstand ontvangen.

6. DBC wordt door transavia.com niet gegeven indien:

(a) vervoer wordt ontzegt omdat een overheid de gehele of gedeeltelijke passagiersvervoerscapaciteit van vliegtuigen van transavia.com heeft gevorderd;

(b) de passagier heeft geweigerd een veiligheidsonderzoek te ondergaan of aan legitieme instructies, gegeven door of namens transavia.com, te gehoorzamen;

(c) andere omstandigheden aanwezig zijn die transavia.com krachtens het toepasselijke recht of de algemene vervoersvoorwaarden voor passagiers en bagage van transavia.com het recht geven een passagier te weigeren voor vervoer;

(d) de passagier gratis reist of tegen een korting die niet beschikbaar is voor het gewone publiek;

(e) de passagier een ticket heeft dat als gestolen, verloren, frauduleus of anderszins verdacht geregistreerd staat.

7. Het vrijwillig accepteren van een vergoeding ontslaat transavia.com van iedere verdere aansprakelijkheid met betrekking tot die denied boarding (ontzegging van toegang aan boord). Indien de passagier echter zijn stoel niet vrijwillig heeft opgegeven, dan is iedere verdere aansprakelijkheid in verband met denied boarding beperkt tot de verhaalsmogelijkheden die krachtens het toepasselijke recht openstaan.

8. Meer bijzonderheden over DBC zullen op verzoek door transavia.com worden verstrekt.