

Op deze pagina treft u de (tariefs)voorwaarden en de Algemene Vervoersvoorwaarden van Transavia Airlines C.V.

(TARIEFS)VOORWAARDEN transavia.com

(van toepassing op alle vluchten van Transavia Airlines C.V.)

Soort tarief: Transavia Restricted Fare

Kortingen:

kind (2 t/m 11 jaar) geen korting

Baby (0 t/m 1 jaar) betalen € 10 per enkele reis

senioren (60 +) geen korting

Indien een kind op de datum van de vlucht 2 jaar of ouder is, dan is geen korting van toepassing. Mocht een kind na de heenreis, maar voor de terugreis 2 jaar worden, dient deze op een eigen stoel te reizen.

Minimum/maximum verblijfsrestrictie: Voor transavia.com vluchten zijn geen verblijfsrestricties van toepassing, tenzij anders aangegeven.

Wijzigen van uw boeking

De volgende wijzigingen zijn mogelijk:

- reisdatum
- tijdstip van de heen- en terugvlucht (op dezelfde dag of een andere dag)
- vertrekplaats
- bestemming

U betaalt een vergoeding voor het wijzigen (zie hieronder bij Kosten voor wijzigingen). Voor het wijzigen gelden de volgende voorwaarden:

Als u geboekt heeft via internet

Een boeking via internet kunt u zelf online wijzigen tot 24 uur voor vertrek van uw heenvlucht. Via het transavia.com call centre (let op de openingstijden) kunt u tot 1 uur voor vertrek van uw heenvlucht wijzigingen doorgeven.

Let op: Wilt u alleen iets wijzigen voor één passagier, terwijl er meerdere passagiers op een boeking staan? Neem dan contact op met het transavia.com call centre om uw boeking te laten splitsen.

Naamswijzigingen

Naamswijzigingen kunnen tegen betaling van een vergoeding (zie hierna onder Kosten voor wijzigingen) uitsluitend via het transavia.com call centre worden gewijzigd tot 1 uur voor de originele vertrektijd van de vlucht. Het betreft de volgende wijzigingen:

- een andere persoon dan vermeld in de boeking wil reizen. Deze naamswijziging is uitsluitend mogelijk voor een los geboekte enkele reis (een enkele heenreis en een enkele terugreis samen geboekt en in een keer betaald worden niet aangemerkt als twee enkele reizen) of voor de heen- en terugreis indien de persoon zowel de heen- als terugreis overneemt. Het is dus niet mogelijk om voor een deel van de boeking (heen- of terugreis) een naamswijziging door te geven. Als u derhalve zelf gebruikmaakt of zal maken van de heen- of terugvlucht, kunt u de resterende vlucht niet overdragen aan een ander.
- er is bijvoorbeeld sprake van een spellingsfout, maar de persoon blijft hetzelfde.

Let op: Een vluchtwijziging is alleen mogelijk indien de gewenste vlucht op dat moment daadwerkelijk wordt aangeboden. De vluchten van transavia.com worden per seizoen in de systemen gezet.

Kosten voor wijzigingen

Voor wijzigingen brengen wij u het volgende tarief in rekening:

- Voor wijzigingen via internet geldt het speciale internettarief van 30 euro per enkele reis per persoon;
- Voor wijzigingen via het transavia.com call centre betaalt u het normale tarief van 35 euro per enkele reis per persoon.

Indien het geldende tarief op het moment van wijzigen hoger is dan het door u in eerste instantie betaalde tarief, betaalt u eveneens het verschil tussen beide tarieven. Het verschil in tarief is niet verschuldigd voor een wijziging van de naam van een passagier wanneer dezelfde passagier deelneemt aan de geboekte vlucht. U ontvangt geen geld terug als het nieuwe tarief lager is dan het oorspronkelijke tarief.

Annuleren

Annuleren kan uitsluitend telefonisch, via het transavia.com call centre. De annuleringskosten bedragen 100% van het voor de boeking verschuldigde bedrag. Er wordt derhalve geen restitutie verleend, met uitzondering van alle door de luchthaven en overheden opgelegde passagiersgebonden belastingen, deze kunnen op uw verzoek worden gerestitueerd. De brandstoftoeslag wordt niet gerestitueerd. Het verzoek om restitutie van deze belastingen dient binnen 3 maanden na de geboekte reisdatum schriftelijk te worden ingediend. Stuur uw verzoek naar transavia.com t.a.v. Customer Relations (tax refund), Postbus 7777, 1118 ZM Schiphol, met vermelding van reserveringsnummer, passagiersnamen en reisdata. Zonder deze gegevens kunnen wij het verzoek niet in behandeling nemen. Voor restitutie van belastingen brengen wij € 30,- administratiekosten per geannuleerde boeking in rekening. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met het transavia.com call centre.

Speciale verzoeken

Indien u speciale wensen (huisdier, fiets, etc.) heeft of bepaalde assistentie behoeft (rolstoel, zuurstof, etc.) ivm een mobiliteitsbeperking, raden wij u aan om minimaal 72 uur voor vertrek contact op te nemen met het transavia.com call centre, om er zeker van te zijn dat wij aan uw wensen kunnen voldoen. Indien u uw wensen minder dan 48 uur voor vertrek aanmeldt, kunnen wij niet garanderen dat wij aan uw wensen kunnen voldoen. De maximale hoogte van uw rolstoel mag niet hoger zijn dan 86 cm. Ook vragen wij u vriendelijk tijdig (2,5 uur voor vertrek) in te checken in verband met het reisklaar maken van de rolstoel.

Actie- en/of promotionele tarieven

transavia.com biedt regelmatig specifieke actie- en/of promotionele tarieven naar verschillende transavia.com bestemmingen aan. De voorwaarden geldend voor dergelijke acties en promoties kunnen afwijken van de hierboven gestelde tariefsvoorwaarden. Indien hiervan sprake is dan zijn de voor de betreffende actie cq promotie geldende voorwaarden vermeld op de website.

Alleenreizende kinderen

Voor alleen reizende kinderen, zijnde kinderen zonder begeleiding van een persoon van 16 jaar of ouder, geldt het volgende:

Kinderen t/m 4 jaar worden aan boord niet geaccepteerd zonder begeleiding.

Kinderen in de leeftijd 5 t/m 11 jaar kunnen alleen reizen. Zij moeten daartoe aangemeld worden bij het transavia Call Centre. Er wordt vervolgens door transavia.com zorg gedragen voor begeleiding naar en van het vliegtuig. De purser ontvangt het alleen reizende kind aan boord is verantwoordelijk tijdens de vlucht. De purser draagt het kind bij aankomst op de bestemming over aan de transavia.com afhandelaar ter plaatse. Er dient te allen tijde een afhaler (van 16 jaar of ouder) op de luchthaven van bestemming te zijn, anders gaat het kind op de retourvlucht mee terug. Deze afhaler dient zich vooraf te melden bij de transavia.com afhandelaar op desbetreffende luchthaven. De kosten voor deze service bedragen €50,00 per kind per enkele reis.

Kinderen in de leeftijd van 12 tot 16 jaar mogen alleen reizen en krijgen verder geen extra begeleiding van transavia.com personeel, tenzij deze service verzocht is.

Alleen passagiers van 16 jaar en ouder mogen kinderen onder de 12 jaar begeleiden.

Bagage

Overbagage (d.w.z alle bagage boven de 20 kg) en bijzondere bagage (bijv. fiets, surfplank, etc.) worden slechts tegen betaling van een toeslag geaccepteerd. Het vervoer van o.a. fietsen, surfplanken, rolstoelen en huisdieren is aan beperkingen onderworpen en dient bij boeking aangemeld te worden bij het transavia Call Centre al waar u een toelichting krijgt op de voorwaarden van vervoer.

Onder meer voor vervoer van een golf-, vis- of wintersportuitrusting wordt een tarief in rekening gebracht. Deze uitrustingen hoeft u niet vooraf aan te melden bij transavia.com.

Stoelreserveringsvoorwaarden

Het is mogelijk om voorafgaande aan uw vlucht een specifieke stoel te reserveren. In verband met operationele- en veiligheidsregels gelden er een aantal voorwaarden.

Een stoelreservering is niet beschikbaar voor:

- passagiers die niet of niet ver kunnen lopen (bijvoorbeeld rolstoelpassagiers)
- passagiers die extra zuurstof aan boord nodig hebben
- blinde en dove passagiers
- passagiers reizend met een huisdier in de cabine
- passagiers reizend met een baby (0 tot en met 23 maanden)
- alleenreizende kinderen (5 tot en met 11 jaar)

Het reserveren van een stoel bij de nooduitgang is niet mogelijk voor:

- Bovenstaande passagiers voor wie stoelreservering volgens de voorwaarden überhaupt niet mogelijk is
- passagiers reizend met kinderen (2 tot en met 11 jaar)
- corpulente passagiers
- zwangere vrouwen
- passagiers die de Nederlandse of Engelse taal niet beheersen (i.v.m. uitleg veiligheidsinstructies)
- passagiers met gezondheidsproblemen
- alleenreizende kinderen (12 tot en met 15 jaar)
- passagiers met vliegangst
- passagiers met een verstandelijke handicap

Indien transavia.com personeel bij de check-in balie of aan boord in verband met onder meer veiligheidsregels (anders dan de hierboven genoemde veiligheidsregels) u toch een andere stoel moet toewijzen, heeft u recht op restitutie van de stoelreserveringskosten indien u in dat geval geen gelijkwaardige of betere stoel krijgt. Gelijkwaardige stoelen zijn:

- indien u een stoel met extra beenruimte heeft gereserveerd: stoelen bij de nooduitgang of op rij 1
- indien u een stoel met standaard beenruimte heeft gereserveerd: elke andere stoel tot maximaal 6 rijen voor of achter uw oorspronkelijke stoel

U heeft **geen** recht op restitutie indien:

- u door eigen toedoen geen gebruik maakt van uw stoelreservering (waaronder maar niet gelimiteerd tot te laat inchecken of het ontbreken van geldige reisdocumenten)
- u geen gebruik van uw stoelreservering mag maken omdat u niet voldoet aan de stoelreserveringsvoorwaarden (waaronder maar niet gelimiteerd tot een stoelreservering voor een alleenreizend kind of als u niet (ver) kunt lopen).
- u zelf uw vlucht heeft gewijzigd of geannuleerd

Een verzoek tot restitutie kan schriftelijk ingediend worden bij transavia.com. Hierbij moeten de volgende documenten opgestuurd worden:

- de e-mail met boekingsbevestiging van uw vlucht waarop ook uw stoelreservering staat vermeld
- het restitutief formulier dat u van het cabinepersoneel heeft gekregen, met daarop de vermelding van de nieuw toegewezen stoelnummers

Passagiers met een mobiliteitsbeperking

1. Voor aanvang van de vlucht

Het vervoer van passagiers reizend met een rolstoel of die begeleiding nodig hebben, is aan beperkingen onderworpen en moet bij de boeking telefonisch en minimaal 48 uur voor de originele vertrektijd van de vlucht aangemeld worden bij het transavia.com call centre. Meld duidelijk of u zelfstandig afstanden kunt lopen, trap kunt lopen of helemaal niet kunt lopen. Op basis van deze informatie wordt voor de juiste begeleiding gezorgd. Ook verzoeken wij deze passagiers bijtijds in te checken zodat er voldoende tijd is om de rolstoel reisklaar te maken. Indien u wilt reizen met een rolstoel met een natte accu of een scootmobiel dient u voor de voorwaarden contact op te nemen met het transavia.com call centre.

2. Service aan boord

Het cabinepersoneel van transavia.com is niet bevoegd passagiers te assisteren bij het eten of bij de persoonlijke hygiëne. Datzelfde geldt voor het optillen of dragen van passagiers en het toedienen van medicijnen of injecties. Indien u dergelijke verzorging nodig heeft, dient u te reizen met een persoonlijk begeleider die u tijdens de vlucht kan assisteren. Voor een begeleider geldt het normale vliegtarief. Aan boord van de toestellen van transavia.com is geen rolstoel aanwezig waarmee u zich tijdens de vlucht door het vliegtuig kunt bewegen.

Huisdieren

Een nieuwe verordening vanuit de EU stelt nadere voorwaarden aan het vervoer van huisdieren (honden en katten) tussen EU-lidstaten dan wel binnenkomend van buiten de EU.

Deze huisdieren dienen:

a) vergezeld te gaan van een paspoort voor gezelschapsdieren. Dit paspoort bevat gegevens over rabiësvaccinaties en andere gegevens over de gezondheidstoestand van de dieren.

en

b) voorzien te zijn van een duidelijk leesbare tatoeage of een elektronisch identificatiesysteem (transponder).

Nadere informatie is te verkrijgen bij uw dierenarts. Uw dierenarts geeft de paspoorten af en kan zorgdragen voor de vereiste tatoeage dan wel transponder.

Indien er geen paspoort voor gezelschapsdieren overlegd kan worden of wanneer een tatoeage of elektronisch identificatiesysteem ontbreekt, kunnen wij niet anders dan uw huisdier niet accepteren op onze vlucht. Transavia.com is als dan niet aansprakelijk voor verlies of kosten van de passagier hieruit voortvloeiend.

transavia.com vervoert alleen honden en katten die een minimum leeftijd hebben van drie maanden.

Huisdieren worden niet geaccepteerd op intercontinentale vluchten en vluchten van en naar Ierland en Groot-Brittannië. Neem bij boeking contact op met het call centre en vraag naar de voorwaarden voor vervoer.

Annulering van vluchten

transavia.com behoudt zich het recht voor om tot 2 weken voor vertrekdatum de transavia.com vlucht te annuleren. Passagier ontvangt dan de ticketprijs terug. In geval van annulering binnen 2 weken voor vertrek wordt voor vervangend vervoer (met beschikbare transavia.com vlucht) gezorgd.

Bij annulering in geval van overmacht (zie artikel X van de Algemene Vervoersvoorwaarden), zal transavia.com op verzoek van de passagier de ticketprijs terug betalen alsdan heeft de passagier geen recht op vervangend vervoer.

Vertraging

Bij vertraging in geval van overmacht heeft de passagier geen recht op vervangend vervoer. De passagier heeft wel recht op restitutie van het ongebruikte deel van het ticket bij een vertraging van minimaal vijf uur.

Wijzigingen in de dienstregeling en/of vluchtschema

transavia.com behoudt zich het recht voor om een wijziging door te voeren in de dienstregeling en/of het vluchtschema. Wij zullen ons inspannen om uw vlucht uit te voeren volgens de dienstregeling die en/of het vluchtschema dat van kracht is op de dag van uw vlucht.

Uitvoering door partners

transavia.com behoudt zich het recht voor om, na voorafgaande kennisgeving daarvan, de (vervoer)overeenkomst over te zetten naar een van haar partners binnen de KLM/Air France groep. Die betreffende partner zal dan verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de vlucht, en de vervoersvoorwaarden van de partner zullen alsdan van toepassing zijn.

Uitvoering vluchten

De vlucht zal worden uitgevoerd door transavia.com, tenzij anders aangegeven.