

# Tariefsvoorwaarden en de Algemene Vervoersvoorwaarden

**In bepaalde gevallen is een voorwaarde alleen van toepassing indien de geboekte vlucht door Transavia Airlines C.V. wordt uitgevoerd (vluchten uitgevoerd met een vluchtnummer beginnend met 'HV'), of op vluchten die worden uitgevoerd door Transavia France S.A.S. (vluchten uitgevoerd met een vluchtnummer beginnend met 'TO'). In voornoemd(e) geval(len), zal dit bij de betreffende bepaling worden vermeld.**

[Download de Vervoersvoorwaarden als PDF-bestand](#)

## Tariefsvoorwaarden Transavia (van toepassing op alle vluchten van Transavia)

### Soort tarief:

Transavia Restricted Fare

### Kortingen:

- kind (2 t/m 11 jaar): geen korting
- baby (0 t/m 1 jaar): € 20,- 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, dan dient deze op een eigen stoel te reizen.

### Basic tarief, Plus tarief, Max tarief

U kunt bij het boeken van uw vlucht kiezen tussen het Basic tarief, Plus tarief of Max tarief.

Inbegrepen in het Basic tarief is:

- Vlucht;
- 1 stuk handbagage van max. 55 x 40 x 25 cm en max. 10 kg.

Inbegrepen in het Plus tarief is:

- Vlucht;
- 1 stuk handbagage van max. 55 x 40 x 25 cm en max. 10 kg;
- 20 kg ruimbagage;
- Een standaard stoel naar keuze;
- De mogelijkheid om de tijd en datum van de geboekte vlucht tot 14 dagen voor vertrek te wijzigen, waarbij alleen het eventuele verschil voor de vlucht betaald dient te worden;
- 250 Flying Blue Award Miles per enkele reis (500 Flying Blue Award Miles bij een retourvlucht).

Inbegrepen in het Max tarief is:

- Vlucht;
- 1 stuk handbagage van max. 55 x 40 x 25 cm en max. 10 kg;
- 30 kg ruimbagage;
- Keuze uit alle beschikbare stoelen;
- De mogelijkheid om de tijd, datum, route of passagiersgegevens van de geboekte vlucht tot 2 uur voor vertrek te wijzigen, waarbij alleen het eventuele verschil voor de vlucht betaald dient te worden;
- 500 Flying Blue Award Miles per enkele reis (1000 Flying Blue Award Miles bij een retourvlucht).

### **Wijzigen van uw boeking**

De volgende wijzigingen zijn mogelijk:

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

In beginsel bent u voor het wijzigen van uw naam wijzigingskosten verschuldigd. U krijgt de mogelijkheid om bij boeking Naamswijziging 48 uur aan te schaffen.

### **Naamswijziging 48 uur**

In beginsel bent u voor een naamswijziging wijzigingskosten verschuldigd, tenzij u het Max tarief hebt gekozen. U krijgt de mogelijkheid om bij boeking Naamswijziging 48 uur aan te schaffen, waardoor u tot 48 uur na het maken van de boeking passagiersgegevens kunt wijzigen, zonder hiervoor wijzigingskosten en eventueel tariefsverschil te moeten betalen.

### **Algemene wijzigingskosten**

Als u niet op grond van het gekozen tarief of Naamswijziging 48 uur zonder wijzigingskosten en/of tegen betaling van een eventueel tariefsverschil wijzigingen in uw boeking kunt maken, bent u voor wijzigingen in uw boeking wijzigingskosten en het eventuele tariefsverschil tussen de oude en nieuwe vlucht (zie hieronder bij **kosten voor wijzigingen**) verschuldigd.

Voor het wijzigen gelden de volgende voorwaarden:

### **Als u geboekt heeft via internet**

Een boeking via internet kunt u zelf online of via het callcenter wijzigen tot 2 uur voor vertrek van uw vlucht. Let op: Als u reeds bent ingecheckt kunt u uw boeking niet meer wijzigen.

### **Naamswijzigingen**

Naamswijzigingen kunnen tegen betaling van een vergoeding (zie hierna onder kosten voor wijzigingen) worden gewijzigd tot 2 uur voor de geplande vertrektijd van de vlucht. Er is sprake van een naamswijziging indien:

- een andere persoon dan vermeld in de boeking wil reizen. Deze naamswijziging is uitsluitend mogelijk voor zowel de uitgaande als thuiskomende vlucht. Het is dus niet mogelijk om voor een deel van de reis (heen- of terugreis) een naamswijziging door te geven. Als u derhalve zelf gebruik maakt of zal maken van de heen- of terugvlucht, kunt u de resterende vlucht niet overdragen aan een ander;
- Indien er sprake is van een onduidelijke spelfout en niet door middel van een identiteitsbewijs kan worden aangetoond dat u zelf gebruik zal maken van de geboekte vlucht en niet een ander persoon. Zulks ter beoordeling van ons personeel.  
Kosten voor wijzigingen

Voor wijzigingen brengen wij u het volgende tarief in rekening:

- Voor wijzigingen via internet gelden online wijzigingskosten a € 50,- per enkele reis per persoon;
- Voor wijzigingen via het Transavia call centre gelden wijzigingskosten a € 50,- 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 zgn. tariefsverschil). U ontvangt geen geld terug als het nieuwe tarief lager is dan het oorspronkelijke tarief.

### **Spelfout**

Indien er sprake is van een overduidelijke spelfout – ter beoordeling van Transavia - dan kunt u tot 2 uur voor de geplande vertrektijd van de vlucht deze spelfout herstellen. Wijzigen van spelfouten kan alleen via het Transavia call centre. Aan het herstellen van een spelfout zijn geen kosten verbonden.

### **Geboortedatum/ geslacht**

Indien u uw geboortedatum en/of geslacht onjuist hebt ingevuld kunt u die tot 2 uur voor de geplande vertrektijd van de door u geboekte vlucht kosteloos wijzigen via het Transavia call centre of online via de Transavia website.

### **Annuleren**

Annuleren kan uitsluitend telefonisch, via het Transavia call centre. De annuleringskosten bedragen 100% van het voor de boeking (inclusief eventuele speciale verzoeken) verschuldigde bedrag. Er wordt derhalve geen restitutie verleend, met uitzondering van alle door de luchthaven en overheden opgelegde passagiersgebonden belastingen die u aan Transavia hebt betaald, deze kunnen op uw verzoek worden gerestitueerd.

Het verzoek om restitutie van deze belastingen dient binnen 3 maanden na de geboekte reisdatum te worden ingediend. Dit kan via het online formulier ([www.transavia.com](http://www.transavia.com))

Indien de geboekte vlucht door Transavia Airlines C.V. wordt uitgevoerd, geldt het volgende: voor restitutie van belastingen brengen wij €10 administratiekosten per geannuleerde boeking in rekening.

### **Actie- en/of promotionele tarieven**

Transavia biedt regelmatig specifieke actie- en/of promotionele tarieven naar verschillende Transavia 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 alleenreizende 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 zorggedragen voor begeleiding naar en van het vliegtuig. De purser ontvangt het alleenreizende kind aan boord en is verantwoordelijk tijdens de vlucht. De purser draagt het kind bij aankomst op de bestemming over aan de Transavia 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 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 personeel tenzij om deze service verzocht is.

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

### **Speciale verzoeken**

Indien u speciale bagage mee wilt nemen (huisdier, fiets, golfuitrusting, etc) kunt u dit online kenbaar maken tijdens het boekingsproces of via Mijn Transavia tot uiterlijk 2 uur voor vertrek (mits u nog niet bent ingecheckt).

Indien u speciale assistentie nodig heeft (rolstoel, zuurstof etc.) in verband met een mobiliteitsbeperking dan raden wij u aan dit minimaal 72 uur voor vertrek kenbaar te maken via Mijn Transavia of via het bij Transavia call centre. Meldt u uw wensen minder dan 48 uur voor vertrek aan dan kunnen wij u 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.

### **Ruimbagage**

Voor alle ruimbagage geldt een toeslag. Bij het maken van de boeking van uw vlucht dient u op te geven hoeveel stuks bagage u zal meenemen en wat daarvan het maximum gewicht zal zijn. Per passagier is maximaal 5 stuks ruimbagage toegestaan en het maximum toegestane gewicht aan ruimbagage (niet zijnde bijzondere bagage) per passagier is 50 kilo.

### **Bijzondere bagage**

Naast uw reguliere ruim- en/of handbagage kunt u gebruik maken van onze regeling voor bijzondere bagage. Voor het vervoer van bijzondere bagage (o.a. fietsen, surfplanken, rolstoelen en huisdieren) gelden specifieke voorwaarden, welke voorwaarden beschikbaar zijn op de Transavia website. Bijzondere bagage dient bij de boeking expliciet aangemeld te worden.

### **Extra stoel**

Het is mogelijk om via het Transavia callcenter een extra stoel te boeken voor meer comfort, het vervoer van één muziekinstrument, trouwjurk of ander kostbaar voorwerp. Dit is alleen mogelijk indien het voorwerp (inclusief verpakking) niet groter is dan 110 x 44 x 55 cm (hxbxd), een gewicht heeft van maximaal 20 kg en het voorwerp zo is verpakt dat eventuele schade aan het voorwerp en andere bagage, en letsel aan passagiers en cabinepersoneel, wordt voorkomen.

Het voorwerp dient te worden geplaatst op een stoel naast de Passagier die het voorwerp vervoert, waarbij het voorwerp altijd op een stoel bij het raam dient te worden geplaatst en deze stoel zich niet mag bevinden op de eerste rij of op een rij bij de nooduitgang. Indien het voorwerp naar het oordeel van het cabinepersoneel niet voldoende vastgezet kan worden op de stoel, heeft Vervoerder het recht vervoer van het voorwerp te weigeren en alsnog als ruimbagage te vervoeren. Vervoerder is niet aansprakelijk voor schade aan het voorwerp, tenzij Vervoerder deze Schade heeft veroorzaakt door zijn bewuste roekeloosheid of opzet.

### **Stoelreserveringsvoorwaarden**

Het is mogelijk om op de meeste vluchten een specifieke stoel te reserveren. Eenmaal gemaakte stoelreserveringen kunnen niet meer gewijzigd worden. In verband met operationele- en veiligheidsregels gelden er een aantal voorwaarden.

U kunt geen stoel reserveren als u:

- geheel immobiel bent en aan boord in uw stoel getild moet worden
- extra zuurstof aan boord nodig heeft (tenzij u reist met een portable oxygen concentrator (POC))
- reist met een huisdier of hulphond in de cabine
- boekt voor alleenreizende kinderen (5 tot en met 11 jaar)
- blind en/of doof bent

U kunt geen stoel reserveren bij de nooduitgang als u:

- reist met kinderen (0 tot en met 11 jaar)
- corpulent bent
- zwanger bent
- reist met een portable oxygen concentrator (POC)
- bij vluchten uitgevoerd met een vluchtnummer beginnend met 'HV' u de Nederlandse of Engelse taal niet beheerst (i.v.m. uitleg veiligheidsinstructies)
- bij vluchten uitgevoerd met een vluchtnummer beginnend met 'TO' u de Franse of Engelse taal niet beheerst (i.v.m. de uitleg veiligheidsinstructies)

- gezondheidsproblemen heeft
- boekt voor alleenreizende kinderen (12 tot en met 15 jaar)
- vliegangst heeft
- een verstandelijke handicap heeft
- een Extra stoel heeft geboekt voor het vervoer van een muziekinstrument, trouwjurk of ander voorwerp

Indien Transavia 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 de voorste rij.
- indien u een stoel met standaard beenruimte heeft gereserveerd: elke andere stoel tot maximaal 3 rijen voor of achter uw oorspronkelijke stoel
- niet of niet ver kunt lopen (bijvoorbeeld rolstoelpassagiers)

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 via het online formulier op de [www.transavia.com](http://www.transavia.com). Hierbij moet de e-mail met boekingsbevestiging van uw vlucht waarop ook uw stoelreservering staat vermeld worden meegestuurd.

### **Passagiers met een mobiliteitsbeperking**

Indien u speciale assistentie nodig heeft (rolstoel, zuurstof etc.) dan raden wij u aan dit minimaal 72 uur voor vertrek kenbaar te maken. Meldt u uw wensen minder dan 48 uur voor vertrek aan dan kunnen wij niet garanderen dat wij aan uw wensen kunnen voldoen. Ook vragen wij u vriendelijk tijdig (2,5 uur voor vertrek) in te checken in verband met het zelf reisklaar maken van de rolstoel.

#### ***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 tijdens de online boeking of na de online boeking - via Mijn Transavia - minimaal 48 uur voor vertrek van de vlucht aangemeld worden. 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 daarbij behorende voorwaarden contact op te nemen met het Transavia call centre.

#### ***2. Service aan boord***

Het cabinepersoneel van Transavia 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 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 elektronisch identificatiesysteem (transponder) of tatoeage. Een tatoeage is alleen toegestaan als deze duidelijk leesbaar is en kan worden aangetoond dat deze voor 3 juli 2011 is gezet. Nadere informatie is te verkrijgen bij uw dierenarts. Uw dierenarts geeft de paspoorten af en kan zorgdragen voor de vereiste transponder. Indien er geen paspoort voor gezelschapsdieren overlegd kan worden of wanneer een elektronisch identificatiesysteem of tatoeage ontbreekt, kunnen wij niet anders dan uw huisdier niet accepteren op onze vlucht. Transavia is dan niet aansprakelijk voor verlies of kosten van de passagier die hieruit voortvloeien. Transavia vervoert alleen honden en katten die een minimum leeftijd hebben van drie maanden. Huisdieren zijn niet op alle vluchten toegestaan. Op onze website vindt u een lijst van routes waarop Transavia geen huisdieren vervoert. Wij adviseren u om van tevoren altijd na te gaan welke (lokale) voorschriften er gelden m.b.t. het meenemen van uw huisdier - zowel bij de vertrek- als aankomstluchthaven. Transavia kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer uw huisdier op de aankomstluchthaven wordt geweigerd omdat er niet is voldaan aan voorgenoemde voorschriften. Stompneuzige dieren zoals mopshonden, boxers, bulldogs, pekinezen en Perzische katten kunnen moeite hebben met de ademhaling tijdens de vlucht door hoge temperaturen en stress. Om hun welzijn te garanderen, mogen de meeste stompneuzige dieren daarom alleen worden vervoerd in de cabine.

### **Annulering van vluchten**

Transavia behoudt zich het recht voor om te allen tijde de Transavia vlucht te annuleren. In het geval van annulering handelt Transavia overeenkomstig hetgeen bepaald is in EU verordening 261/2004, waarbij vergoeding van indirecte- en gevolgschade altijd is uitgesloten.

### **Wijzigingen in de dienstregeling en/of vluchtschema**

Transavia 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 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, tenzij anders aangegeven.

## **Algemene Vervoersvoorwaarden**

De Algemene vervoersvoorwaarden van Transavia zijn van toepassing op al het vervoer van passagiers en bagage verricht door Transavia behoudens voor zover in de hierboven gestelde (tariefs)voorwaarden hier uitdrukkelijk van wordt afgeweken.

Deze voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands, Frans en een aantal andere talen. In geval van tegenstrijdigheid zal indien de geboekte vlucht door Transavia Airlines C.V. wordt uitgevoerd, de Nederlandse versie gelden en indien de geboekte vlucht door Transavia France S.A.S. wordt uitgevoerd, de Franse versie.

## **Wijzigingen**

Van tijd tot tijd kan Transavia 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.

## **Algemene vervoersvoorwaarden**

Geachte passagier,

De algemene vervoersvoorwaarden ('Vervoersvoorwaarden') van Transavia Airlines C.V. en Transavia France S.A.S. (hierna gezamenlijk ook 'Transavia') zijn van toepassing op al het vervoer van passagiers en bagage verricht door of in opdracht van Transavia, behoudens voor zover in de hierboven gestelde (tariefs)voorwaarden hier uitdrukkelijk van wordt afgeweken. Naar deze Vervoersvoorwaarden wordt onder andere in de betreffende boekingsbevestiging verwezen.

Deze Vervoersvoorwaarden zijn beschikbaar op de website van Transavia en kunnen op uw verzoek gratis worden toegezonden.

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

Deze Vervoersvoorwaarden zijn opgesteld zowel in het Nederlands, Frans, als in verschillende andere talen. In geval van tegenstrijdigheid zal indien de geboekte vlucht door Transavia Airlines C.V. wordt uitgevoerd, de Nederlandse versie gelden en indien de geboekte vlucht door Transavia France S.A.S. wordt uitgevoerd, de Franse versie.

## **Wijzigingen**

Van tijd tot tijd kan Transavia de Vervoersvoorwaarden 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.

Wij wensen u prettige vluchten met Transavia.

TRANSAVIA AIRLINES C.V.  
(KVK 34069081)

Piet Guilonardweg 15  
1117 EE Schiphol Airport



Postbus 7777  
1118 ZM Luchthaven Schiphol  
Nederland

TRANSAVIA FRANCE S.A.S  
(492791306 RCS Créteil)

Zone Orlytech  
3 allée Hélène Boucher  
91550 Paray-Vieille-Poste  
3 allée Hélène Boucher  
91781 Wissous Cedex  
France

## Inhoud

Artikel I.	<b>Definities</b>
Artikel II.	<b>Toepassingsbeleid</b>
Artikel III.	<b>Boekingsbevestiging</b>
Artikel IV.	<b>Tarieven, heffingen, belastingen en toeslagen</b>
Artikel V.	<b>Reserveringen</b>
Artikel VI.	<b>Inchecken</b>
Artikel VII.	<b>Weigering en beperking van Vervoer</b>
Artikel VIII.	<b>Bagage</b>
Artikel IX.	<b>Dienstregeling en vervanging</b>
Artikel X.	<b>Restitutie</b>
Artikel XI.	<b>Gedrag aan boord van het vliegtuig</b>
Artikel XII.	<b>Aanvullende diensten van Vervoerder</b>
Artikel XIII.	<b>Administratieve formaliteiten</b>
Artikel XIV.	<b>Aansprakelijkheid</b>
Artikel XV.	<b>Termijnen voor klachten en rechtsvorderingen</b>
Artikel XVI.	<b>Wijziging en terzijdestelling</b>
Artikel XVII.	<b>Charter vervoer</b>
Artikel XVIII.	<b>Denied boarding compensatie, voor ontzegging van toegang aan boord</b>

## Artikelen

### Artikel 1 Definities

#### **Agent**

Betekent zowel agent als hulppersoon.

#### **Bagage**

Betekent zowel Geregistreerde bagage als Niet geregistreerde bagage, tenzij anders aangegeven.

#### **Bagage identificatie label**

Is een door Vervoerder uitgegeven document dat wordt bevestigd aan een bepaald stuk

Geregistreerde bagage ter identificatie van die bagage.

### **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 die roekeloos geschiedt en met de wetenschap dat Schade er uit zou kunnen voortvloeien.

### **Bijzonder trekkingsrecht of BTR**

Is een rekening eenheid vastgesteld door het Internationaal Monetair Fonds, in het Engels “Special Drawing Right” of SDR geheten.

### **Bijzondere verklaring van belang**

Betekent de verklaring die tegen betaling van een toeslag wordt afgegeven door de Passagier bij het overdragen van de in te checken Bagage aan Vervoerder, waarop een waarde is aangegeven die hoger is dan de aansprakelijkheidslimiet onder de Conventie.

### **Boekingsbevestiging**

Een Boekingsbevestiging, of een gelijkwaardig document zoals een ticket of een boarding pass, is een document dat recht geeft op Vervoer uitgegeven door of namens Vervoerder, waarop de Vervoersvoorwaarden van toepassing zijn.

### **Charter ticket**

Is de Boekingsbevestiging uitgegeven volgens een charterovereenkomst.

### **Charter vervoer**

Is het Vervoer door een “feitelijk Vervoerder” die, op grond van een charterovereenkomst met de “contractuele Vervoerder” (chartermaatschappij, touroperator en/of reisorganisatie), het gehele Vervoer of een deel daarvan verricht. De contractuele Vervoerder is de (rechts)persoon die de vervoersovereenkomst sluit met de Passagier.

### **Check-in deadline**

Betekent het voor elke vlucht – door de Vervoerder - vastgestelde uiterste tijdstip waarop de Passagier zijn/haar incheck formaliteiten moeten hebben afgehandeld, inclusief het inchecken van eventuele Bagage.

### **Code van de luchtvervoerder**

Is de afkorting waarmee de luchtvervoerder wordt aangeduid, bestaande uit twee of drie letters.

### **Contractsvoorwaarden**

Zijn de voorwaarden zoals opgenomen in of gevoegd bij de Boekingsbevestiging, welke verwijzen naar mededelingen en/of naar deze Vervoersvoorwaarden.

### **Conventie**

Omvat, al naar gelang één van de volgende documenten die van toepassing is op de Vervoersovereenkomst:

- a. 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);
- b. de Warschau Conventie als gewijzigd door het Protocol van 's-Gravenhage van 28 september 1955;
- c. 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;
- d. de Conventie tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer, gesloten te Montreal op 28 mei 1999 (Verdrag van Montreal);
- e. het Verdrag van Warschau zoals gewijzigd bij Protocollen 1, 2 en 4 (1975) van Montreal.

### **Coupon**

Een Coupon kan onderdeel zijn van de Boekingsbevestiging en vermeld daarop de naam van de Passagier die met de desbetreffende vlucht – die op de Coupon vermeld staat – reist.

### **Dagen**

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

### **Denied boarding compensatie of DBC**

Is een overeenkomstig het in artikel XVIII van deze Vervoersvoorwaarden en EU verordening 261/2004 bepaalde, aan de Passagier aangeboden vergoeding.

### **Europese Unie**

Voor zover de artikelen X en XVIII van deze Vervoersvoorwaarden verwijzen naar de Europese Unie, omvat dat tevens landen die geen deel uitmaken van de Europese Unie, doch waar EU verordening 261/2004 direct of indirect van kracht is op grond van afspraken tussen die landen en de Europese Unie.

### **Geregistreeerde bagage**

Is de bagage die Vervoerder in bewaring neemt en waarvoor Vervoerder een Bagage identificatie label heeft uitgegeven.

### **Instapweigering**

Betekent een weigering om een Passagier op een vlucht van Vervoerder te vervoeren.

### **Land van vertrek**

Is het land waar de Plaats van vertrek, zoals in deze voorwaarden gedefinieerd, is gelegen.

### **Niet geregistreeerde bagage**

Is alle bagage, niet zijnde Geregistreeerde bagage, van de Passagier, waaronder persoonlijke bezittingen.

### **Normaal tarief**

Is de all-in prijs voor Vervoer, bestaande uit de prijs van de Boekingsbevestiging inclusief

belastingen en toeslagen.

### **Overmacht**

Elke van de wil van Vervoerder onafhankelijke omstandigheid, die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen had kunnen worden en ten gevolge waarvan nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet meer door de Passagier 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 vliegveiligheid (zoals technische 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.

### **Passagier**

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

### **Passagier met beperkte mobiliteit**

Iedere persoon wiens mobiliteit bij het gebruik van Vervoer beperkt is ten gevolge van een lichamelijke handicap, een intellectuele stoornis, leeftijd of enige andere oorzaak van handicap, en wiens situatie vereist dat zij passende aandacht krijgen en dat de aan alle Passagiers verstrekte diensten aan hen worden aangepast.

### **Plaats van bestemming**

Is de eindbestemming zoals aangeduid op de Boekingsbevestiging.

### **Plaats van vertrek**

Is het eerste punt van vertrek zoals aangeduid op de Boekingsbevestiging.

### **Reservering**

Is op verzoek van de Passagier de toekenning door Vervoerder vooraf van een door de Passagier aangewezen stoel aan boord voor een Passagier of van ruimte of gewichtscapaciteit voor bagage.

### **Schade**

Is Schade van welke aard dan ook, voortvloeiend uit of ontstaan in samenhang met door Vervoerder verricht Vervoer of andere daarmee verband houdende diensten, waaronder overlijden, letsel en Schade als gevolg van vertraging of gedeeltelijk verlies.

### **Speciaal tarief**

Is ieder tarief dat geen Normaal tarief is.

## **Tariefsvoorwaarden**

Zijn de regelingen en voorwaarden die van toepassing zijn op een tarief, zoals vastgesteld door Vervoerder.

## **Transavia**

Betekent Transavia Airlines C.V. waar het vluchten betreft waarvan het vluchtnummer begint met 'HV' en Transavia France S.A.S. waar het vluchten betreft waarvan het vluchtnummer begint met 'TO'.

## **Vervoer**

Is het Vervoer van Passagiers en/of Bagage per luchtvaartuig, kosteloos of tegen betaling, met inbegrip van daarmee samenhangende vervoersdiensten.

## **Vervoerder**

Omvat Transavia en de luchtvervoerder, niet zijnde Transavia, die de Boekingsbevestiging uitgeeft en alle luchtvervoerders die op grond van deze Boekingsbevestiging 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.

## **Artikel II. Toepassingsgebied**

### 1. Algemeen

a. Deze voorwaarden zijn de Vervoersvoorwaarden van Transavia waar onder andere in de Boekingsbevestiging naar verwezen wordt. Tijdens het boekingsproces heeft u kennis kunnen nemen van en heeft u deze voorwaarden geaccepteerd. De Vervoersvoorwaarden zijn van toepassing op al het Vervoer van Passagiers en Bagage, verricht door Vervoerder tegen betaling. Tenzij anders overeengekomen, zijn deze Vervoersvoorwaarden ook van toepassing op kosteloos Vervoer of Vervoer tegen gereduceerd tarief.

Deze Vervoersvoorwaarden hebben voorrang boven de "Voorwaarden van de overeenkomst" op de Boekingsbevestiging. Vervoer tegen speciale tarieven kan mede zijn onderworpen aan speciale voorwaarden en/of Tariefsvoorwaarden, die 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 de Boekingsbevestiging waarop Transavia is aangegeven als de Vervoerder op een dergelijke vlucht of onderdeel van een vlucht. De aanduiding van Transavia 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 Vervoerder en de persoon die op de Boekingsbevestiging is aangegeven als de Passagier.

c. Deze Vervoersvoorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en Frans, alsmede in diverse andere talen. In geval van tegenstrijdigheid tussen verschillende versies zal bij vluchten uitgevoerd door Transavia Airlines C.V. de Nederlandse versie gelden en bij vluchten uitgevoerd door Transavia France S.A.S. de Franse versie.

### 2. Dwingend recht

Het Vervoer dat wordt uitgevoerd door Transavia Airlines C.V. waarop deze Vervoersvoorwaarden van toepassing zijn, is onderworpen aan Nederlands recht. Het Vervoer dat wordt uitgevoerd door Transavia France S.A.S. waarop deze Vervoersvoorwaarden van toepassing zijn, is onderworpen aan Frans 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 Vervoersvoorwaarden en Tariefsvoorwaarden van Vervoerder die van kracht zijn op de dag van aanvang van het Vervoer zoals vermeld in de Boekingsbevestiging. Van tijd tot tijd kan Vervoerder deze 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. Boekingsbevestiging**

### 1. Boekingsbevestiging bewijs van vervoersovereenkomst

De Boekingsbevestiging vormt het bewijs van de vervoersovereenkomst tussen Vervoerder en de Passagier wiens naam op de Boekingsbevestiging vermeld staat.

### 2. Voorwaarden voor geldige Boekingsbevestiging

De Boekingsbevestiging wordt slechts uitgegeven na betaling van het toepasselijke tarief. Een Boekingsbevestiging dat is beschadigd of gewijzigd door een persoon anders dan de Vervoerder of diens Bevoegde agent is niet geldig voor Vervoer. Passagiers dienen zich te kunnen legitimeren en worden enkel op een vlucht vervoerd indien een geldige Boekingsbevestiging is uitgegeven op hun naam. Indien van toepassing dienen Passagiers hun boekingsbevestigingsnummer te kunnen opgeven.

### 3. Boekingsbevestiging niet overdraagbaar

De Boekingsbevestiging is niet overdraagbaar. Vervoerder zal alleen die persoon vervoeren, van wie zij te goeder trouw mag aannemen dat dit de persoon is wiens naam op de Boekingsbevestiging vermeld staat. Vervoerder is niet aansprakelijk jegens de rechthebbende indien het Vervoer of de restitutie te goeder trouw is verschaft aan de persoon die de Boekingsbevestiging heeft getoond. Vervoerder heeft het recht van een Passagier te verlangen dat hij/zij zichzelf identificeert, met een geldig legitimatiebewijs.

### 4. Geldigheidsduur

Een Boekingsbevestiging die is uitgegeven geeft recht op Vervoer op de datum van de vlucht, tenzij anders overeengekomen.

### 5. Afkortingen

De naam van Vervoerder kan in de Boekingsbevestiging afgekort worden.

## **Artikel IV. Tarieven, heffingen, belastingen en toeslagen**

### 1. Algemeen

Tarieven hebben uitsluitend betrekking op het Vervoer van de luchthaven van de Plaats van vertrek naar de luchthaven van de Plaats van bestemming. In de tarieven is 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 die gelden op de datum waarop de Boekingsbevestiging is uitgegeven voor de vlucht of de vluchten zoals aangegeven in de Boekingsbevestiging vanaf de Plaats van vertrek naar de Plaats van bestemming. Iedere wijziging in reisschema of reisdatum kan het toepasselijke tarief beïnvloeden.

## 3. Heffingen, belastingen en toeslagen

Vervoerder behoudt zich het recht voor om eventuele onvoorziene heffingen, belastingen, kosten of toeslagen die worden geheven door de overheid, door nationale of andere autoriteiten, door de luchthaven of door Vervoerder, afzonderlijk aan de Passagier in rekening te brengen danwel (na ontvangst van de Boekingsbevestiging) na te heffen.

## 4. 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 de Boekingsbevestiging 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 zijn/haar Ticket niet heeft betaald binnen de door de Vervoerder of diens Bevoegde agent vastgestelde tijdlimiet, is de Vervoerder gerechtigd tot annulering van de Reservering zonder voorafgaand bericht.

### 3. Persoonsgegevens

Voor zover het toepasselijk recht dat toelaat, machtigt Passagier Vervoerder om alle persoonsgegevens te bewaren die aan Vervoerder of zijn Bevoegde agent zijn verstrekt voor het maken van een Reservering voor Vervoer, ter verkrijging van aanverwante diensten, het onderzoeken en voorkomen van bagage- en ticketfraude en het vereenvoudigen van immigratie- en aankomstvereisten, alsmede om deze persoonsgegevens aan overheidsautoriteiten te verstrekken, die gemachtigd zijn dergelijke gegevens op te vragen. 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, overheidsautoriteiten, in welk land zij ook gevestigd mogen zijn of hulppersonen van Vervoerder. Vervoerder hanteert een privacybeleid met betrekking tot de bescherming en verwerking van persoonsgegevens. Het privacybeleid is beschikbaar op de website ([www.transavia.com](http://www.transavia.com)) van Vervoerder.

#### 4. Stoelen

Vervoerder zal zich naar beste vermogen inspannen een vooraf gedaan verzoek voor een bepaalde stoel te honoreren, maar kan toekenning van een gegeven stoel niet garanderen ondanks een eventuele bevestiging van de gereserveerde stoel. Vervoerder behoudt zich het recht voor af te wijken van toekenning van een gereserveerde stoel, indien Vervoerder dit nodig acht wegens operationele, veiligheids- of beveiligingsredenen ook nadat Passagiers aan boord van het luchtvaartuig zijn gekomen.

### **Artikel VI. Inchecken**

#### 1. Check-in deadline

Check-in deadlines zijn luchthavenafhankelijk. De Passagier is verantwoordelijk voor het inacht nemen van de van toepassing zijnde Check-in deadline. Passagiers dienen tijdig voor hun vlucht aanwezig te zijn bij de incheckbalie van Vervoerder, teneinde alle formaliteiten af te handelen welke in ieder geval door de Passagier afgehandeld dienen te zijn voor de door de Vervoerder aangegeven Check-in deadline. Indien de Passagier de Check-in deadline van Vervoerder niet respecteert, dan heeft de Vervoerder het recht de Reservering van de Passagier en diens stoel te annuleren.

#### 2. Gate

Passagiers dienen zich voor de aangegeven instaptijd te melden bij de gate van hun vlucht. Indien de Passagier zich niet tijdig meldt bij de gate, heeft Vervoerder het recht de Reservering van de Passagier en diens stoel te annuleren. Vervoerder zal de vlucht alsdan niet vertragen.

#### 3. Aansprakelijkheid

Indien de Passagier niet voldoet aan het gestelde in dit artikel is Vervoerder niet aansprakelijk voor verlies, Schade 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) deze ongemak veroorzaakt of aanstootgevend is tegenover andere Passagiers;
- (iii) deze 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 veilig Vervoer van deze persoon, overige Passagiers en bemanning alsmede de veiligheid van het luchtvaartuig. 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/haar Bagage aan een veiligheidscontrole door Vervoerder of een luchthaven- of overheidsbeambte te onderwerpen, waaronder – maar niet gelimiteerd tot – de controles als vermeld in artikel VIII lid 3 en artikel XIII of de Passagier heeft geweigerd zijn/haar identiteitsbewijs te overleggen; e. omdat het toepasselijke tarief of verschuldigde toeslagen, belastingen, kosten 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 naar het redelijk oordeel van Vervoerder dit noodzakelijk is teneinde te voldoen aan toepasselijke wetten, voorschriften of instructies van een staat of land van waaruit, waarheen of waarover gevlogen wordt;

h. omdat de Passagier:

(i) niet in het bezit lijkt te zijn van vereiste reisdocumenten;

(ii) beoogt of probeert mogelijkerwijs toegang te verkrijgen tot een land waarvoor hij/zij geen geldig toegangsdocument bezit;

(iii) tijdens de vlucht zijn/haar reisdocumenten heeft vernietigd;

(iv) de Vervoerder heeft belet kopieën van de Reisdocumenten te maken en te houden;

(v) zijn/haar reisdocumenten zijn verlopen of onvolledig zijn;

(vi) zijn/haar reisdocumenten frauduleus lijken of anderszins verdacht te zijn; of

i. omdat de door de Passagier getoonde Boekingsbevestiging:

(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 op verdachte en/of onrechtmatige wijze verkregen;

(iv) een vervalste Boekingsbevestiging lijkt te zijn;

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

j. de persoon die de Boekingsbevestiging toont niet kan aantonen dat hij de persoon is wiens naam op de Boekingsbevestiging staat, in welke gevallen Vervoerder zich het recht voorbehoudt deze persoon niet te vervoeren;

k. omdat de Passagier de veiligheid, goede orde en/of discipline in gevaar gebracht heeft voorafgaand aan de vlucht;

l. omdat de Passagier tijdens een eerdere vlucht een of meerdere daden of verzuimen uit onderhavig artikel heeft gepleegd;

m. omdat Vervoerder vooraf schriftelijk de Passagier heeft laten weten dat hij/zij niet meer vervoerd zal worden door Vervoerder;

n. omdat de Passagier in het onwettig bezit van drugs is of lijkt te zijn.

## 2. Geen recht op restitutie

De Passagier aan wie Vervoer geweigerd is of die tijdens de reis verwijderd is om één van de redenen vermeld in lid 1 van dit artikel, heeft geen recht op restitutie.

## 3. Medische condities en kinderen zonder begeleiding

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. Vervoerder behoudt zich het recht voor om ten aanzien van bepaalde medische condities een medische verklaring te vragen. Voor nadere informatie verwijzen wij u naar de website ([www.transavia.com](http://www.transavia.com)) van Vervoerder.

## **Artikel VIII. Bagage**

### 1. Voorwerpen die niet als Bagage mogen worden vervoerd

a. Het is Passagier verboden in zijn Bagage te 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 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 krachtens de wetgeving, 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 lid 9 van dit artikel vermelde voorwaarden.

b. Wapens, messen, steekwapens en spuitbussen die als aanval- of verdedigingswapens gebruikt kunnen worden of vuurwapens, munitie en andere wapens zoals antieke wapens, zwaarden, replica's van wapens 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. Voorwaarden Vervoer

Indien de voorwerpen, waarnaar verwezen wordt in de sub a en b van dit lid, 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

a. Vervoerder kan het Vervoer als Bagage van elk voorwerp zoals omschreven in lid 1 van dit artikel weigeren en kan het doorgaande Vervoer van Bagage weigeren als ontdekt wordt dat het één van die voorwerpen 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.

b. Vervoerder mag weigeren Bagage te vervoeren die zij in redelijkheid ondeugdelijk verpakt acht of die volgens Vervoerder zijn geplaatst in ongeschikte containers.

c. Vervoerder mag weigeren Bagage te vervoeren indien de Passagier het tarief voor overbagage als vermeld in lid 6 van dit artikel niet heeft betaald.

### 3. Recht om Bagage te doorzoeken

Vervoerder kan de Passagier verzoeken om zich te laten fouilleren alsmede om het doorzoeken van zijn/haar 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/haar afwezigheid doorzoeken of laten doorzoeken, om vast te stellen of de Bagage al dan niet één van de voorwerpen bevat die genoemd worden in lid 1 van dit artikel. 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/haar 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. Geregistreeerde 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 Geregistreeerde bagage af geven.

b. Vervoerder kan weigeren om Bagage als Geregistreeerde 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 zaken en/of voorwerpen in bewaring worden genomen anders dan Bagage, aanvaardt Vervoerder daarvoor geen aansprakelijkheid.

c. De Passagier zal in zijn/haar Geregistreeerde bagage niet vervoeren: breekbare of bederfelijke artikelen, geld, sleutels, juwelen, elektronische en/of telecommunicatie apparatuur of toepassingen, (edele) metalen, wissels, zakelijke documenten, monsters, effecten, waardevolle voorwerpen, medicijnen, medische documenten, paspoorten en andere identificatiebewijzen, computers, optische apparatuur of camera's, kunstwerken.

d. Voordat Bagage geaccepteerd wordt, dient de Passagier op de buitenkant van de Bagage zijn/haar achternaam en initialen te hebben vermeld. Indien de Passagier hieraan niet voldoet, kan Vervoerder het Vervoer van de Passagier en zijn/haar Bagage weigeren.

e. Vervoerder zal zich inspannen Geregistreeerde bagage met hetzelfde luchtvaartuig als de Passagier te vervoeren. Niet aldus vervoerde Geregistreeerde 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 dat de Passagier de betreffende Bagage bij de (douane)autoriteiten zelf moet komen afhalen.

f. Vervoerder is niet aansprakelijk voor krassen, deuken 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. Maximale hoeveelheid Bagage

a. De maximaal toegestane hoeveelheid Bagage per passagier is vermeld op de Boekingsbevestiging en dient te allen tijde in acht genomen te worden. Meer informatie is verkrijgbaar op de site ([www.transavia.com](http://www.transavia.com)) of via het call centre van Vervoerder.

b. Het Vervoer van bijzondere Bagage waaronder fietsen, surfplanken, rolstoelen en huisdieren is aan beperkingen onderworpen. Voor het vervoer daarvan geldt mogelijk een

tarief. Meer informatie is verkrijgbaar op de site ([www.transavia.com](http://www.transavia.com)) of via het call centre van Vervoerder.

#### 6. Aangifte van hogere waarde en toeslag

a. Geregistreeerde bagage zal geacht worden te zijn aanvaard zonder aangifte van hogere waarde. Echter door het invullen van een "Bijzondere verklaring van belang" kan een hogere waarde voor die Bagage worden aangegeven waarmee de aansprakelijkheidslimiet voor verlies, beschadiging of vertraging van Bagage wordt verhoogd. Vervoerder 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.

b. De Vervoerder mag een Bijzondere verklaring van belang weigeren wanneer een Passagier niet voldoet aan de door de Vervoerder vastgestelde tijdslimiet waarbinnen een dergelijke verklaring moet worden afgegeven. De Vervoerder heeft eveneens de mogelijkheid een bovengrens te stellen aan de waarde vermeld in de verklaring. De Vervoerder behoudt zich tevens het recht voor in geval van Schade te bewijzen, dat het aangegeven bedrag hoger was dan het werkelijke belang van de Passagier ten tijde van de levering.

#### 7. Niet geregistreeerde bagage

a. Bagage die de Passagier meeneemt in de cabine van het luchtvaartuig dient onder de stoel die zich voor hem/haar bevindt of in een gesloten bagagevak, dat in de cabine voor gebruik door de Passagier beschikbaar is, te passen. Niet geregistreeerde 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 meegenomen Bagage, dienen door de Passagier te worden opgevolgd. Vervoerder behoudt zich het recht voor om bepaalde Bagage niet in de cabine toe te laten en deze verder te beschouwen en te behandelen als Geregistreeerde Bagage.

b. Bagage en voorwerpen welke naar de mening van de Passagier niet geschikt zijn om in het vrachtruim te worden vervoerd (zoals breekbare muziekinstrumenten en dergelijke) en welke niet voldoen aan de bepalingen als genoemd in lid a (zoals afmeting en gewicht) 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.

c. Muziekinstrumenten worden in principe in het vrachtruim vervoerd. Alleen muziekinstrumenten die (inclusief beschermhoes) niet groter zijn dan 25 x 117 x 38 cm en een gewicht hebben van maximaal 10 kg kunnen in de cabine worden vervoerd.

Muziekinstrumenten die aan deze voorwaarden voldoen zijn bijvoorbeeld (alt)viool, fluit, klarinet, bugel of trompet. Let op: wij accepteren slechts één stuk handbagage per passagier.

d. Meer informatie over de exacte afmetingen en gewichten van Niet geregistreeerde bagage is verkrijgbaar op de site ([www.transavia.com](http://www.transavia.com)) en via het call centre van Vervoerder.

#### 8. Afhalen en afgeven van Bagage

a. Bagage welke de Passagier als Geregistreeerde bagage wenst te vervoeren, dient de passagier zelf – in persoon - aan de Vervoerder aan te bieden.

b. De Passagier is zelf verantwoordelijk voor het afhalen van zijn Bagage zodra het op de Plaats van bestemming beschikbaar is. Indien de Passagier de Bagage niet binnen een redelijke termijn ophaalt, dan heeft Vervoerder recht op een vergoeding van de opslagkosten. Indien een Passagier de Bagage niet ophaalt binnen drie maanden, mag de Vervoerder zich

ontdoen van genoemde Bagage, zonder op enigerlei wijze aansprakelijk te zijn jegens de Passagier. Afhankelijk van de bepalingen van het plaatselijke recht mag niet opgehaalde Bagage overgedragen worden aan de bevoegde autoriteiten.

c. 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.

d. De ontvangst van Bagage door de houder van het Bagage identificatie label zonder dat deze op het moment van aflevering een klacht indient, vormt in beginsel het bewijs dat de Bagage in goede staat en in overeenstemming met de vervoersovereenkomst is afgegeven.

## 9. Dieren

a. Het Vervoer van honden en katten is onderworpen aan de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Vervoerder. Voor deze toestemming is in elk geval noodzakelijk dat het dier wordt aangeboden in een – naar het oordeel van Vervoerder - adequate kooi en vergezeld gaat van geldige vaccinatie en gezondheidsdocumenten, inreisbewijzen en andere documenten welke vereist zijn voor het land van binnenkomst. Het dier dient tevens alle voor de reis en de reisbestemming benodigde inenting(en) te hebben. Vervoerder behoudt zich het recht voor om de wijze van vervoer te bepalen en het aantal dieren op een vlucht te beperken.

b. Dieren die getraind zijn om overheidsfunctionarissen, reddingsteams of Passagiers met beperkte mobiliteit 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.

c. 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. Passagiers die met dergelijke dieren reizen, zijn gehouden tot vergoeding van alle kosten en Schade voor Vervoerder als gevolg van een dergelijke situatie.

Vervoerder is te allen tijde gerechtigd naar eigen oordeel aanvullende voorwaarden op te leggen.

## Artikel IX. Dienstregeling en vervanging.

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 of een luchthaven betreffende de data, vertrek- of aankomsttijden of uitvoering van een vlucht. De gecommuniceerde vertrek- of aankomsttijden dienen uitsluitend als informatie voor de Passagier waaraan verder geen rechten kunnen worden ontleend.

2. Het vluchtschema van toepassing is het vluchtschema dat geldt op de dag van vertrek. Het vluchtschema kan gewijzigd worden na de uitgifte van de Boekingsbevestiging. In dat geval zullen de Passagiers geïnformeerd worden op de bij de boeking opgegeven contactgegevens. Het is de verantwoordelijkheid van de Passagier om aan Vervoerder zijn of haar contactgegevens door te geven, waar hij of zij bereikbaar is in geval van wijzigingen in het (de) vluchtschema('s). Desalniettemin dienen Passagiers bij de Vervoerder te controleren, voorafgaand aan de geplande vertrekdatum, of de vluchtschema's als vermeld op hun Boekingsbevestiging niet gewijzigd zijn. In geval van een schemawijziging waarbij de

vertrektijd meer dan één (1) uur wordt vervroegd of verlaat en de Passagier ziet af van Vervoer, kan de Passagier restitutie verzoeken zoals vermeld in Artikel X lid 2.

3. Vervoerder is gerechtigd om een vlucht te doen uitvoeren door een andere Vervoerder en/of met een ander luchtvaartuig en/of vervoermiddel.

4. Voor Passagiers die vertrekken van een luchthaven gelegen op het grondgebied van een van de landen van de Europese Unie, die een geldige Boekingsbevestiging hebben voor een door Vervoerder uitgevoerde vlucht, en die zich hebben gemeld conform de door Vervoerder aangegeven Check-in deadline dan wel een door de Vervoerder, diens Bevoegde Agent of de Contractuele Vervoerder aangegeven ander tijdstip, of indien geen tijdstip is aangegeven, uiterlijk 45 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd, zijn de bijzondere verhaalsmogelijkheden van toepassing in geval van annulering of vertraging conform EU verordening 261/2004.

5. Indien ten gevolge van Overmacht of om veiligheidsredenen het luchtvaartuig uit dient te wijken naar een plaats die zo dicht mogelijk bij de in de Boekingsbevestiging 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.

## 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, tenzij anders bepaald door Vervoerder, restitutie voor de niet genoten vlucht of deel daarvan verlenen in overeenstemming met de volgende paragrafen van dit artikel alsmede de relevante Tariefsvoorwaarden.

a. Behoudens het verder in dit lid bepaalde, heeft Vervoerder het recht om restitutie te verlenen aan hetzij de in de Boekingsbevestiging vermelde persoon, hetzij de persoon die de vlucht 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 vlucht door een ander betaald is dan de Passagier wiens naam in de Boekingsbevestiging vermeld staat en Vervoerder op de Boekingsbevestiging heeft aangegeven dat restitutie aan beperkingen onderhevig is, zal Vervoerder uitsluitend restitutie geven aan de persoon die de vlucht betaalt, dan wel op diens aanwijzing.

c. Restitutie, die verleend is aan een persoon zoals vermeld in subparagrafen a of b van dit lid, zal worden beschouwd als een geldige restitutie. Vervoerder zal alsdan ontslagen zijn van de aansprakelijkheid tot het verlenen van restitutie voor dezelfde vlucht aan een ander dan die persoon.

d. Vervoerder behoudt zich het recht voor om van Passagier nader bewijs te verlangen dat Passagier daadwerkelijk recht heeft op restitutie.

### 2. Restitutie wegens onvrijwillig afzien van Vervoer

Indien Vervoerder ingevolge het vorenstaande artikel IX:

- een vlucht annuleert;
- een vlucht niet landt op de Plaats van bestemming van de Passagier;

- niet in staat is om de reeds eerder bevestigde plaats aan te bieden; zal de restitutie bestaan uit het volgende bedrag:

- a. indien de vlucht niet in zijn geheel genoten is, een bedrag dat gelijk is aan het betaalde tarief;
- b. indien een gedeelte van de vlucht niet genoten is, het tarief van het gedeelte of gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt.

### 3. Restitutie wegens vrijwillig afzien van Vervoer

Indien de Passagier om andere redenen dan die vermeld in lid 2 van dit artikel, afziet van Vervoer (geheel of gedeeltelijk) zullen de toepasselijke administratie- en annuleringskosten conform Tariefsvoorwaarden in rekening worden gebracht.

### 4. Recht om restitutie te weigeren

- a. Elk verzoek tot restitutie dient binnen twee jaar na datum van uitgifte van de Boekingsbevestiging plaats te vinden.
- b. Vervoerder is gerechtigd om restitutie te weigeren van vlucht waarvan de Boekingsbevestiging 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.
- c. Voor Passagiers die het Vervoer is geweigerd krachtens artikel VII lid 1.

### 5. Valuta

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

### 6. Wie verricht restitutie

Voor Boekingsbevestigingen welke door Vervoerder uitgegeven zijn, wordt restitutie uitsluitend verleend door de Vervoerder.

## **Artikel XI. Gedrag aan boord van het vliegtuig**

1.

- a. Indien de toestand en/of het gedrag van een Passagier aan boord van het luchtvaartuig één 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. De gezagvoerder is 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, walkietalkies 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 aan boord van het luchtvaartuig beperken of stopzetten.

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

5. Roken (wat tevens omvat het roken van een elektronisch sigaret of ander kunstmatige vorm van roken) is aan boord verboden. Overtreding van dit verbod is een strafbaar feit, waarvan de Vervoerder aangifte kan 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.

7. Indien Vervoerder als gevolg van het gedrag van de Passagier het luchtvaartuig moet doen uitwijken naar een niet van tevoren vastgestelde Plaats van bestemming, dient de Passagier aan Vervoerder de gemaakte kosten van het uitwijken te betalen en alle overige Schade die Vervoerder leidt dientengevolge.

## **Artikel XII. Aanvullende diensten van Vervoerder**

1. Indien bij het sluiten van de vervoersovereenkomst Vervoerder er in toestemt tevens de voorziening van aanvullende diensten te regelen (anders dan Vervoer door de lucht), 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. 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. Aan boord aangeboden voorzieningen

Het assortiment aan boord wordt 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. De Vervoerder zal alle redelijke inspanningen verrichten om het betreffende aanbod van drank, voedsel, alsmede films, enz. te leveren. De Vervoerder is echter niet aansprakelijk indien de operatie, veiligheid of beveiliging het verhinderen dat deze voorzieningen (of anderszins) aanwezig zijn dan wel worden geleverd, zelfs indien genoemde voorzieningen bevestigd zijn ten tijde van de Reservering.

## **Artikel XIII. Administratieve formaliteiten**

### **1. Algemeen**

De Passagier is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het in bezit hebben van alle vereiste (reis)documenten, visa, vergunningen en de naleving van alle wettelijke bepalingen (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. Vervoerder is niet aansprakelijk voor de gevolgen voor een Passagier wegens het niet naleven van vorenstaande verplichtingen.

Aan eventueel door of namens Vervoerder geboden hulp op verstrekte informatie, kunnen geen rechten worden ontleend.

### **2. Reisdocumenten**

a. Desgevraagd zal de Passagier aan Vervoerder of diens werknemers, Agenten of vertegenwoordigers, documenten zoals paspoort, alle in- en uitreisdocumenten, medische verklaringen en andere documenten tonen welke de wettelijke bepalingen (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 wettelijke bepalingen (wetten, regels, verordeningen, opdrachten en voorschriften) of van wie de documenten niet in orde lijken te zijn, of waarvan de Vervoerder twijfelt aan de geldigheid, 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.

b. De Vervoerder is niet aansprakelijk voor gevolgen voor een Passagier wegens het niet naleven van de in sub a genoemde verplichtingen.

### **3. Weigering van toegang**

Indien een Passagier de toegang tot een land wordt geweigerd, dient de Passagier alle kosten of boetes te betalen die mogelijk aan de Vervoerder opgelegd worden door de plaatselijke overheidsinstanties. Tevens dient de Passagier 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. 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, danwel onkosten oploopt omdat de Passagier niet heeft voldaan aan de wettelijke bepalingen (wetten, regelingen richtlijnen, verordeningen, opdrachten en (reis)voorschriften) 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. Vervoerder mag tevens het Vervoer weigeren indien de Passagier de door Vervoerder betaalde gelden en gemaakte onkosten niet vergoedt. Vervoerder zal, op verzoek, naar beste weten informatie verstrekken met betrekking tot overheidswetten, richtlijnen, verordeningen of vereisten waarvan Vervoerder mogelijk bovenstaande betalingen verricht. Vervoerder accepteert geen aansprakelijkheid met betrekking tot dergelijke verstrekte informatie.

#### 5. Douanecontrole

a. Indien vereist, zal de Passagier aanwezig zijn bij controle door de douane of door andere overheidsfunctionarissen van zijn/haar (vertraagde en/of niet-vertraagde) Bagage en zal alle gevraagde medewerking daarbij verlenen. Vervoerder is niet aansprakelijk jegens de Passagier voor door hem/haar geleden Schade, veroorzaakt doordat de Passagier niet aan deze vereisten voldoet.

b. Indien Vervoerder Schade lijdt door een handeling, een nalaten of onachtzaamheid van de Passagier, waaronder het niet voldoen aan de vereisten van bovengenoemd lid of doordat de Passagier het aan Vervoerder heeft verhinderd zijn/haar Bagage aan inspectie te onderwerpen, dient de Passagier Vervoerder hiervoor schadeloos te stellen.

#### 6. Veiligheidscontroles

De Passagiers dienen zich te onderwerpen aan beveiligings- en veiligheidscontroles van overheids- of luchthaveninstanties, evenals aan de door de Vervoerder verlangde controles.

### **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 aantoonbaar dat de Schade veroorzaakt is of dat aan de Schade is bijgedragen door de nalatigheid, een 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 zijn aansprakelijkheid jegens de claimende partij geëxonerend voorzover die nalatigheid, een 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 sub 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 de Boekingsbevestiging 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 de eigenaar/verhuurder van het luchtvaartuig. Het totale bedrag aan Schade dat verhaald kan worden op Vervoerder en op dergelijke Agenten, ondergeschikten, vertegenwoordigers zal de hoogte van de betreffende 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 zoals bepaald in het Verdrag van Montreal;

b. In geval van aansprakelijkheid ingevolge artikel XIV lid 2 sub a zal Vervoerder zijn aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken voor Schades tot BTR 113.100 per Passagier. Vervoerder blijft echter gerechtigd een beroep te doen op artikel XIV lid 1 sub c. Vervoerder is daarentegen niet aansprakelijk voor Schades die voortvloeien uit overlijden of letsel van de Passagier voor zover die meer bedragen dan BTR 113.100 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 Agenten; 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 hem-/haarzelf 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 ingevolge artikel XIV lid 2 sub a zal Vervoerder 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 XIV lid 2 sub 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 Vervoerder, doch kan niet worden teruggevorderd. Terugvordering is wel mogelijk in de gevallen bedoeld in artikel XIV lid 1 sub c; of wanneer het voorschot onterecht is uitbetaald omdat de betreffende Passagier de Schade door onrechtmatige daad heeft veroorzaakt, of mede veroorzaakt; of indien hij niet de persoon is die tot vergoeding gerechtigd is.

g. De Vervoerder behoudt zich alle verhaals- subrogatierechten jegens derden voor.

## 3. Schade aan Bagage

a. De aansprakelijkheid van Vervoerder 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 1.131 BTR's voor elke Passagier.

b. De Passagier dient de daadwerkelijke Schade aan te tonen. Bij vaststelling van de Schade wordt uitgegaan van de dagwaarde op het moment van de vermissing of beschadiging van de bagage.

c. Deze aansprakelijkheidslimieten zijn 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 met de wetenschap dat Schade waarschijnlijk het gevolg zou zijn, vooropgesteld dat, indien sprake is van dergelijk handelen of nalaten van een ondergeschikte of Agent van Vervoerder, tevens bewezen moet worden dat deze handelde in de uitoefening van zijn werkzaamheden, en/of

(ii) indien de Passagier op het tijdstip van afgifte van de Geregistreerde bagage aan 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 6. In dat geval is Vervoerder niet aansprakelijk voor meer dan het aangegeven bedrag, tenzij Vervoerder aantoont dat dit aangegeven bedrag hoger is dan het werkelijke belang van de Passagier bij de aflevering.

d. Vervoerder is niet aansprakelijk indien en voor zover de Schade het gevolg was van een eigen gebrek aan de aard, kwaliteit of bederfelijkheid van de Bagage.

Elke Passagier, wiens eigendommen Schade toebrengen aan een andere Passagier of diens Bagage of aan de eigendommen van Vervoerder, zal Vervoerder voor alle kosten, verliezen en Schade, ontstaan als gevolg daarvan, schadeloos stellen.

e. Vervoerder is in geen geval aansprakelijk voor verlies of beschadiging van Bagage waarvan het verboden is deze te vervoeren.

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 onmiddellijk na aankomst is ingevuld, zal de Schade geacht worden niet te zijn geschied gedurende het Vervoer, tenzij het tegendeel is aangetoond.

#### 4. Schade als gevolg van vertragingen

a. De aansprakelijkheid van Vervoerder met betrekking tot Schade veroorzaakt door vertraging in het Vervoer van Passagiers is beperkt tot BTR 4.694 per Passagier.

b. De aansprakelijkheid van Vervoerder met betrekking tot Schade veroorzaakt door vertraging in het Vervoer van Bagage is beperkt tot BTR 1.131 per elke Passagier. Inzake deze limiet is artikel XIV, lid 3 van toepassing.

c. Niettegenstaande het sub a en sub b van het onderhavige lid bepaalde, is Vervoerder niet aansprakelijk voor Schade veroorzaakt door vertraging indien Vervoerder aantoont dat hij, zijn ondergeschikten en Agenten 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.

#### 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 van de Bagage een klacht bij Vervoerder indient. Met betrekking tot Schade als gevolg van vertraging van Geregistreerde

bagage is een vordering slechts ontvankelijk wanneer de persoon die recht heeft op aflevering van de Geregistreeerde 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. Zie verder artikel XIV, lid 3, sub e.

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.

3. Indien de vlucht wordt uitgevoerd door Transavia France S.A.S. geldt dat indien de Passagier een klacht bij de Vervoerder heeft ingediend en geen bevredigend antwoord heeft ontvangen binnen een termijn van 60 dagen, de Passagier zich kan richten tot de Ombudsman van toerisme en reizen in Frankrijk, wiens gegevens en bevoegdheden beschikbaar zijn op de website: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) (alleen beschikbaar in de Franse taal).

### **Artikel XVI. Wijziging en terzijdestelling**

Geen enkele (Bevoegde) Agent, ondergeschikte 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 charterovereenkomst tussen de feitelijk Vervoerder (Vervoerder) en de contractueel Vervoerder (chartermaatschappij, touroperator en/of reisorganisator) en is onderworpen aan de charterovereenkomst.

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. Restitutie aan de Passagier vindt alleen plaats door de contractueel Vervoerder.

3. Charter tickets zijn uitsluitend geldig voor Vervoer op de Dagen die aangegeven zijn in de Boekingsbevestiging. 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 de Boekingsbevestiging vermeldt, kunnen tevens 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.

5. De volgende artikelen van deze Vervoersvoorwaarden zijn niet van toepassing op Charter vervoer:

artikel III lid 1, lid 2 en lid 4;

artikel IV lid 2;

artikel V lid 1 en lid 2;

artikel X;

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

1. Daar waar er conform EU verordening 261/2004 een compensatieplicht bestaat bij een instapweigering zal Vervoerder zich naar redelijkheid inspannen om allereerst vrijwilligers op te roepen die bereid zijn hun Boekingsbevestiging op te geven in ruil voor een met Vervoerder overeen te komen vergoeding. Daarnaast zal Vervoerder 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 – indien door Passagiers verzocht - een schriftelijke mededeling worden overhandigd met daarin de regels die gelden voor de vergoeding en te verlenen bijstand.

2. Denied boarding compensation conform EU verordening 261/2004 wordt door Vervoerder niet gegeven indien:

- a. vervoer wordt ontzegd omdat een overheid de gehele of gedeeltelijke Passagiersvervoerscapaciteit van vliegtuigen van Vervoerder heeft gevorderd;
- b. de Passagier heeft geweigerd een veiligheidsonderzoek te ondergaan of aan legitieme instructies, gegeven door of namens Vervoerder, te gehoorzamen;
- c. andere omstandigheden aanwezig zijn die Vervoerder krachtens het toepasselijke recht of de Vervoersvoorwaarden voor Passagiers en Bagage van Vervoerder 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 Boekingsbevestiging heeft dat als gestolen, verloren, frauduleus of anderszins verdacht geregistreerd staat;
- f. de Passagier zich niet tijdig bij de gate heeft gemeld.

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

4. Meer bijzonderheden over DBC zullen op verzoek door Vervoerder worden verstrekt.

### **Bezoekadres:**

Transavia Airlines C.V.  
Piet Guilonardweg 15  
1117 EE Schiphol Airport  
Nederland

### **Postadres Transavia Airlines C.V.:**

Postbus 7777  
1118 ZM Schiphol Airport  
Nederland

### **Bezoekadres:**

Transavia France S.A.S.

Zone Orlytech  
3 allée Hélène Boucher  
91550 Paray-Vieille-Poste  
Frankrijk

**Postadres Transavia France S.A.S.:**

3 allée Hélène Boucher  
91781 Wissous Cedex  
Frankrijk

September 2016

## Kunnen wij je helpen?

### Over Transavia

- [Over ons](#)
- [Contact](#)
- [Vacatures](#)
- [Nieuws](#)
- [Zakenreizen](#)
- [Partner worden van Transavia](#)
- [Ga naar het Innovatie Lab](#)
- [Ga naar het Developer Portal](#)
- [Compenseer CO2 uitstoot](#)

### Regel 't zelf

- [Boek ruimbagage](#)
- [Reserveer een stoel](#)
- [Check in voor je vlucht](#)
- [Vermiste bagage](#)
- [Beschadigde bagage](#)
- [Klantenservice](#)

### Laat je inspireren

- [Boek een stedentrip](#)
- [Boek een last minute](#)
- [Bekijk onze reistips](#)
- [Bekijk onze aanbiedingen](#)
- [Onze bestemmingen](#)
- [Uitgebreid zoeken](#)

- [Vervoersvoorwaarden](#)
- [E.U. notice](#)
- [Privacy](#)

- [Disclaimer](#)
- [Veilig betalen](#)
- [Cookiebeleid](#)