

Voorwaarden

Algemene voorwaarden BudgetAir.be 3-3-2015

1. Toepassingsgebied

Onverminderd de dwingende wettelijke bepalingen die de overeenkomst tussen BudgetAir.be en de klant, zijnde degene die via de website www.BudgetAir.be een boeking uitvoert, beheersen (zoals o.m. in voorkomend geval de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling), zijn onderhavige algemene voorwaarden van toepassing op elke overeenkomst tussen BudgetAir.be en de klant, en dit met uitsluiting van alle eventuele algemene en/of bijzondere voorwaarden van de klant.

2. Informatie

De klant erkent de hierna volgende informatie schriftelijk van BudgetAir.be te hebben verkregen, voordat het contract met BudgetAir.be werd afgesloten:

- a) de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn. Reizigers van niet- Belgische nationaliteit dienen bij de bevoegde instanties te informeren welke formaliteiten zij moeten vervullen;
- b) de informatie met betrekking tot het aangaan en de inhoud van een annulatie- en/of bijstandsverzekering ;
- c) alle overige wettelijk voorziene inlichtingen die voorafgaand aan de sluiting van het contract dienen meegegeed te worden aan de reiziger.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen BudgetAir.be en de klant komt tot stand van zodra de klant het boekingsproces heeft doorlopen en vanwege BudgetAir.be een e-mailbevestiging heeft ontvangen van de door hem/haar verrichte boeking. Wanneer de klant niet binnen 15 minuten na het volledig doorlopen van het boekingsproces op de website deze e-mailbevestiging ontvangt, dient de klant telefonisch contact op te nemen met het contactcenter van BudgetAir.be. Reserveringen zijn pas gegarandeerd als de boeking bevestigd is door BudgetAir.be en integraal betaald is door de klant.

De persoon die de reservering maakt, dient 18 jaar of ouder te zijn.

BudgetAir.be biedt verschillende betalingswijzen aan. In de loop van het boekingsproces wordt door de klant de betaalwijze gekozen die hij/zij wenst te gebruiken. Voor een aantal bestemmingen kan door BudgetAir.be een andere betaalwijze dan betaling per credit card gevraagd worden. De reden hiervoor is dat sommige bestemmingen een verhoogd risico hebben op fraude met creditcards. In het belang van de klant en in belang van BudgetAir.be wordt van klanten die naar deze bestemmingen wensen te reizen een andere betaalwijze gevraagd. Indien de door de klant gekozen bestemming dergelijke risicobestemming is of als zodanig door BudgetAir.be beschouwd wordt, ontvangt de klant een e-mail op het door hem/haar opgegeven adres waarin gevraagd wordt om een andere betaalwijze. Indien geen andere betaling wordt ontvangen, wordt er geen ticket afgegeven. Wanneer de nieuwe betaling niet tijdig ontvangen wordt, komt de reservering te vervallen, zonder dat de klant aanspraak kan maken op welke vergoeding dan ook opzichthens BudgetAir.be.

Bij reserveringen voor lijndiensttickets ontvangt de klant twee e-mails. De eerste is een boekingsbevestiging die de opdrachtgever binnen 15 minuten na het volledig doorlopen van het boekingsproces op de website ontvangt. De tweede e-mail ontvangt de klant binnen 48 uur na ontvangst van de betaling. In deze tweede e-mail waarin gemeld dat het ticket is afgegeven. Indien de klant geen tweede e-mail met het elektronische ticketnummer ontvangt, dient de klant contact op te nemen met het Contact center van BudgetAir.be.

Bij reserveringen voor Low Cost Luchtvaartmaatschappijen ontvangt de klant slechts één e-mail. Reserveringen voor Low Cost Luchtvaartmaatschappijen kunnen via de website gemaakt worden. Wijziging- en annulatievoorwaarden moeten rechtstreeks bij de betreffende luchtvaartmaatschappij opgevraagd worden. Reserveringen voor Low Cost Luchtvaartmaatschappijen, die gemaakt worden via BudgetAir.be, kunnen herkend worden aan de boekingsbevestiging die de klant na het volledig doorlopen van het boekingsproces op de website per e-mail ontvangt. Hierin staat vermeld dat het een Low Cost vlucht betreft. Deze boekingsbevestiging dient tevens als reserveringsbewijs en kan getoond worden bij de incheckbalie van de luchtvaartmaatschappij. Low Cost maatschappijen kunnen afwijkende bagageregelingen toepassen. De specifieke bagageregelingen dient de klant op te vragen bij de betreffende Low Cost Luchtvaartmaatschappij. Op alle overige reizen en diensten zijn de Algemene Voorwaarden van de betrokken dienstverlener van toepassing. Deze voorwaarden dient de klant rechtstreeks bij de leverancier op te vragen.

Voor reizen naar de Verenigde Staten van Amerika gelden specifieke voorwaarden. Per 12 januari 2009 zijn alle reizigers onder het Visa Waiver Programma verplicht een elektronische reistoestemming te krijgen voordat zij aan boord kunnen gaan van een vliegtuig of schip naar de Verenigde Staten van Amerika. De informatie met betrekking tot de voorwaarden kunnen nagelezen worden op <http://www.cbp.gov/xp/cgov/travel/>. De aanvraag kan online ingediend worden op de website van ESTA: <https://esta.cbp.dhs.gov>.

Artikel 4: Verzakingsrecht

CheapTickets.be wijst erop dat de Klant niet beschikt over een recht om van de aankoop die verricht is via de Website, af te zien. Daar waar krachtens Boek VI artikel 47, § 1 van het Wetboek Economisch Recht van 31 mei 2014 de consument bij elke overeenkomst op afstand over een termijn van ten minste 14 kalenderdagen beschikt waarbinnen hij de overeenkomst kan herroepen, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, is dit verzakingsrecht evenwel niet van toepassing op aankopen gesloten via de Website.

Ingevolge Boek VI artikel 53, 12° van het Wetboek Economisch Recht van 31 mei 2014 is deze bepaling is niet van toepassing op de verkoop op afstand van huisvestingdiensten anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien. Daarom is de bedenktijd van ten minste veertien kalenderdagen niet van toepassing op vervoers-, huisvesting- en recreatiediensten en, reizen.

Deze uitzondering voor de toeristische sector werd ingegeven voor de specificiteit van de in deze sector geleverde diensten en is in overeenstemming met de Europese richtlijn betreffende de verkoop op afstand, die eveneens een uitzondering voorziet voor diensten betreffende vervoers-, huisvesting- en recreatiediensten en, reizen. die eveneens een uitzondering voorziet voor diensten betreffende logies, vervoer, het restaurantbedrijf en de vrijetijdsbesteding.

5. Prijs en betaling

De op de website vermelde prijs is de te betalen totale prijs, met inbegrip van de BTW, alle overige taksen en de kosten van alle diensten die door de klant verplicht moeten worden bijbetaald. Kosten die niet verplicht door de klant dienen te worden bijbetaald, maar waarvan de verschuldigdheid afhankelijk is van de wil van de klant (zoals bijvoorbeeld de kosten van een reis- en/of annulatieverzekering) zitten niet mee in de aangegeven prijzen, doch worden in de loop van het boekingsproces vermeld.

Het bedrag van taksen of retributies, verschuldigd aan een buitenlandse overheid, dat ter plaatse vereffend moet worden en opgelegd wordt aan de klant, zit niet mee in de vermelde prijs, doch het bedrag van deze taksen of retributies, zoals deze gelden op het ogenblik van de boeking, zal desgevallend aan de klant meegedeeld worden bij de boeking.

De vermelde prijs is enkel geldig voor de vermelde vlucht, i.e. de vermelde reisroute en reisdata; wijzigingen in reisroute en/of reisdata kunnen derhalve een wijziging in de prijs met zich meebrengen. De vermelde prijs is daarenboven enkel geldig op het ogenblik van de boeking; prijswijzigingen kunnen derhalve eveneens voorkomen in functie van het ogenblik van boeking en dit ingevolge de bezetting van de vermelde vlucht.

De prijzen zijn enkel van toepassing op het vervoer vanaf de luchthaven van vertrek tot aan de luchthaven van aankomst. Het vervoer over de weg tussen luchthavens en tussen een luchthaven en een stadsterminal is niet inbegrepen, tenzij anders aangegeven.

Nadat de boeking per e-mail aan de klant bevestigd is, dient de totale reissom binnen 24 uur op de rekening van BudgetAir.be te zijn overgeschreven.

Wanneer de betaling binnen minder dan 24 uur gedaan dient te zijn, als gevolg van een termijn die de luchtvaartmaatschappij stelt, ontvangt de klant een e-mail dienaangaande en dient de betaling binnen de alsdan aangegeven termijn te geschieden.

Bij gebreke aan tijdige betaling van de klant, de reservering verder niet afgehandeld worden. komt de reservering te vervallen, zonder dat de klant aanspraak kan maken op welke vergoeding dan ook opzichts BudgetAir.be.

De in het contract overeengekomen prijs kan worden verhoogd of verlaagd, voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in de op de reis toegepaste wisselkoersen, de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten, toeslagen van vervoersmaatschappijen, de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen, hotelkosten,....

BudgetAir.be stelt de klant voor aanvang van de reis schriftelijk, hetzij per gewone post hetzij per e-mail op het e-mailadres dat door de klant is opgegeven bij de boeking, in kennis van een gebeurlijke prijswijziging, Ingeval de prijs verhoogd wordt en het bij te betalen bedrag niet door BudgetAir.be wordt ontvangen binnen de 24 uur nadat de klant in kennis gesteld werd van de prijsverhoging, komt de reservering te vervallen, zonder dat de klant aanspraak kan maken op welke vergoeding dan ook opzichts BudgetAir.be.

6. Dienstregeling

De vluchten, vluchtnummers en vluchtrouten die bij boeking worden meegedeeld aan de klant zijn steeds onder voorbehoud. Zij worden niet gegarandeerd door BudgetAir.be en kunnen derhalve veranderen. BudgetAir.be zal zich inspannen de klant tijdig op de hoogte te brengen van veranderingen in vluchten, vluchtrouten en vluchtnummers. Deze communicatie geschiedt uitsluitend op het e-mailadres dat door de klant bij boeking via de website wordt opgegeven. BudgetAir.be kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor het gebeurlijk niet of niet tijdig overmaken of door de klant ontvangen van de door BudgetAir.be verzonden e-mails waarbij wijzigingen inzake vluchten, vluchtnummers en/of vluchtrouten worden meegedeeld. Veranderingen in vluchten, vluchtnummers en/of vluchtrouten kunnen nooit aanleiding geven tot enige vergoeding van welke aard ook door BudgetAir.be

7. Overdraagbaarheid van de boeking en andere wijzigingen door de klant

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, is de overdracht van de boeking uitgesloten. Bij uitdrukkelijke toestemming van BudgetAir.be tot overdracht, zullen de overdragende reiziger en de overnemer hoofdelijk gehouden zijn tot de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht.

Vraagt de klant om een andere wijziging dan de in het vorige lid vermelde overdracht, dan zijn de daardoor veroorzaakte wijzigingskosten door de klant verschuldigd aan BudgetAir.be. Deze wijzigingskosten betreffen onder meer, doch niet beperkend, een forfaitaire administratiekost van 50 EUR per ticket.

De naam van iedere reiziger moet exact overeenstemmen met de naam zoals deze in het paspoort wordt vermeld. In geval de reiziger met een ticket reist waarin zijn/haar naam niet correct wordt vermeld, kan dit leiden tot het weigeren van vervoer door de luchtvaartmaatschappij. Wanneer na het bevestigen van de reservering op de website geconstateerd wordt dat er een verkeerde naam staat of de naam niet correct gespeld is, moet dit telefonisch gemeld worden aan het Contact Center van BudgetAir.be. BudgetAir.be kan geen enkele garantie geven dat het wijzigen van de naamsgegevens door de luchtvaartmaatschappij geaccepteerd wordt.

Het verwerken van de via de website gemaakte reserveringen is een volledig geautomatiseerd proces. De verwerking van de e-mails en de reserveringen verloopt niet parallel. Het is mogelijk dat de binnengekomen e-mails later in behandeling genomen worden dan de binnengekomen reserveringen. BudgetAir.be accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor het geval de e-mail met de juiste naamsgegevens later verwerkt wordt dan de boeking met de verkeerde gegevens. De klant dient daarom steeds de ingevoerde gegevens op juistheid te controleren vóórdat hij/zij de reservering op de site bevestigt.

Voor het wijzigen van vluchten van Low Cost Luchtvaartmaatschappijen dient de klant altijd contact op te nemen met de Low Cost Luchtvaartmaatschappij zelf. Het telefoonnummer van de desbetreffende Low Cost Luchtvaartmaatschappij staat vermeld op de boekingsbevestiging die de klant ontvangt.

8. Annulatie

Algemeen

De klant kan ten allen tijde een uitgevoerde boeking annuleren.

Aan elke annulatie zijn kosten verbonden die ten laste komen van de klant. Naast de door de luchtvaartmaatschappij in rekening gebrachte annulatiekosten, zijn dit onder meer doch niet beperkend de administratiekosten die BudgetAir.be in rekening brengt voor het uitvoeren van de annulatie en dewelke forfaitair begroot zijn op 50 EUR per ticket.

Als het mogelijk is uw vliegticket te wijzigen of te annuleren, dient u er rekening mee te houden dat daar kosten mee gepaard gaan. Dit zijn onder meer de annulerings- en/of wijzigingskosten in rekening gebracht door de luchtvaartmaatschappij en een administratieve vergoeding. De kosten van de wijziging en/of annulering is afhankelijk van de voorwaarden van de gekozen luchtvaartmaatschappij en de voorwaarden die van toepassing zijn op het geselecteerde vliegticket. BudgetAir.be wijst u erop dat de kosten van de wijziging en/of annulering op kunnen oplopen tot 100 procent van de prijs van het vliegticket. In sommige gevallen kunnen deze kosten zelfs hoger zijn als de tariefklasse die gold ten tijde van uw selectie niet langer beschikbaar is. In het geval u niet of gedeeltelijk niet van uw ticket gebruik maakt en restitutie kan worden gevorderd van de luchtvaartmaatschappij, zal BudgetAir.be indien u van deze mogelijkheid geen gebruik maakt eventuele restitutie na ongeveer 11 maanden terugvorderen namens u. Nadat BudgetAir.be de restitutie heeft teruggevorderd bij de luchtvaartmaatschappij heeft u 12 maanden de tijd deze terug te vorderen van BudgetAir.be. In dat geval zal BudgetAir.be u een voucher sturen ter grootte van de waarde van de restitutie minus de van toepassing zijnde administratiekosten. Met deze voucher ontvangt u een korting op uw volgende boeking bij BudgetAir.be. BudgetAir.be rekent een administratieve vergoeding van € 50 per ticket voor de verwerking van een wijziging of annulering, en de terugvordering van eventuele restituties. Een voucher heeft een geldigheidsduur van 1 jaar.

Wanneer de klant een annulatieverzekering heeft afgesloten en de reden van annuleren onder de voorwaarden van de annulatieverzekering valt, betaalt de klant aan BudgetAir.be sowieso de hierboven vermelde administratiekosten alsook uiteraard de premie voor de afgesloten annulatieverzekering. Uitzondering wordt gemaakt voor vliegtickets waarvoor de annulatiekosten 100 % zijn : hiervoor wordt maximaal 70% van de ticketprijs vergoed.

De additionele kosten die bij het maken van de reservering in rekening zijn gebracht, worden in geen geval terugbetaald.

Het terug te betalen bedrag wordt aan de klant overgemaakt, zodra dit bedrag door BudgetAir.be is ontvangen vanwege de verzekeringsmaatschappij.

Wanneer de klant annuleert doch geen annulatieverzekering heeft afgesloten en/of de reden van annuleren niet onder de voorwaarden van de annulatieverzekering valt, kan de klant geen aanspraak maken op enige terugbetaling.

De annulatie kan uitsluitend doorgegeven worden door degene die de boeking heeft gemaakt, de klant. Annulaties die na de normale kantoor tijden worden doorgegeven, worden de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

Naast de hierboven vermelde algemene bepalingen m.b.t. alle annulaties, gelden voor de annulatie van lijndienstvluchten, vakantievluchten, vliegvakanties, autohuur en hotelboekingen bijkomend nog de volgende bepalingen.

Annulatie van lijndienstvluchten

Elke annulatie voor een lijndienstticket dient online via het annulatieformulier te worden doorgegeven. Wanneer de klant binnen zeven dagen voor vertrek van de lijndienstvlucht deze wilt annuleren, dient hij/zij tevens telefonisch contact met het Contact Center van BudgetAir.be op te nemen.

Het annulatieformulier kan teruggevonden worden op de website www.BudgetAir.be, meer bepaald op de pagina 'klantenservice' of kan opgevraagd worden via de link die meegestuurd wordt in de boekingsbevestiging. De procedure die gevolgd moet worden bij annulatie wordt in gang gezet na het insturen van het annulatieformulier. De klant zal in dit verband een aantal e-mails ontvangen, die hij/zij zorgvuldig dient te lezen.

Pas wanneer de klant akkoord is gegaan met alle aan de annulering verbonden kosten, kan het ticket geannuleerd worden. Het terug te betalen bedrag wordt aan de klant overgemaakt, zodra dit bedrag door BudgetAir.be is ontvangen vanwege de verzekeringsmaatschappij ; dit duurt gemiddeld 2-3 weken, maar kan in sommige gevallen aanzienlijk langer duren (6 tot 12 maanden). Het ticket dient altijd binnen één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum ter terugbetaling te zijn ingediend door de klant, anders is het ticket verlopen en kan geen enkele terugbetaling meer plaatsvinden.

Er vindt geen terugbetaling plaats wanneer de luchtvaartmaatschappij haar vluchten annuleert of het vluchtschema wijzigt. Uitzonderingen worden door de luchtvaartmaatschappij bepaald, BudgetAir.be kan hierin bemiddelen, maar brengt hiervoor kosten in rekening die door de klant verschuldigd zijn.

Voor het annuleren van vluchten van Low Cost Luchtvaartmaatschappijen dient de klant altijd contact op te nemen met de Low Cost Luchtvaartmaatschappij zelf. Het telefoonnummer van de desbetreffende Low Cost Luchtvaartmaatschappij staat vermeld op de boekingsbevestiging die de klant ontvangt. Er vindt geen terugbetaling plaats wanneer de Low Cost Luchtvaartmaatschappij haar vluchten annuleert of het vluchtschema wijzigt. Uitzonderingen worden door de Low Cost Luchtvaartmaatschappij bepaald. BudgetAir.be kan hierin bemiddelen maar brengt hier kosten voor in rekening.

Autohuur

Voor het annuleren van de autohuur dient de klant via de boekingsbevestiging die hij/zij ontvangt, het online annulatieformulier in te vullen. De kosten die van toepassing zijn op deze annulatie zijn terug te vinden bij de informatie in de boekingsbevestiging van de autohuur die de klant ontvangt. Voor het uitvoeren van de annulatie autohuur, brengt BudgetAir.be een administratiekosten in rekening, dewelke terug te vinden is in de informatie die de klant ontvangt bij zijn/haar boekingsbevestiging. Wordt geen annulatie gevraagd door de klant doch een wijziging, dan zijn alleszins voor het doorvoeren van deze wijziging administratiekosten verschuldigd aan BudgetAir.be, dewelke forfaitair bepaald zijn op 25 EUR.

Hotelboekingen

Voor het annuleren van een hotelboeking dient de klant een e-mail te sturen naar info@BudgetAir.be. De annulatie wordt dan verwerkt conform de voorwaarden zoals vermeld worden op de boekingsbevestiging die de klant ontvangen heeft. Wordt geen annulatie gevraagd door de klant doch een wijziging, dan zijn alleszins voor het doorvoeren van deze wijziging administratiekosten verschuldigd aan BudgetAir.be, dewelke forfaitair bepaald zijn op 25 EUR.

9. Aansprakelijkheid van BudgetAir.be

Onverminderd de toepasselijke wettelijke bepalingen en de uitsluitingen van aansprakelijkheid daarin voorzien, kan BudgetAir.be, wanneer zij optreedt in de hoedanigheid van reisbemiddelaar in de zin van de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling, niet aansprakelijk gesteld worden door de klant voor de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering of voor de slechte uitvoering van de reis of van de vlucht om redenen, van welke aard ook, die, direct of indirect, toe te schrijven zijn aan de reisorganisator of de luchtvaartmaatschappij.

10. Disclaimer

De klant erkent en verklaart, door de aanvaarding van onderhavige algemene voorwaarden, tevens de disclaimer, vermeld op de website www.BudgetAir.be, te aanvaarden.

11. Privacy

Bij boeking dienen noodzakelijkerwijs bepaalde persoonsgegevens te worden meegedeeld. Op elke overeenkomst tussen BudgetAir.be en de klant, is het privacystatement, zoals op de website www.BudgetAir.be terug te vinden is en waarvan de klant bij deze verklaart kennis genomen te hebben en ze te aanvaarden, van toepassing. BudgetAir.be archiveert de met de klant gesloten overeenkomst digitaal en dit archief is niet toegankelijk.

12. Klachtenregeling – toepasselijk recht – bevoegde rechtbank

Indien de klant een klacht heeft, dient hij/zij deze zo snel mogelijk per e-mail op info@BudgetAir.be of per aangetekend schrijven op de vennootschapszetel van BudgetAir.be te melden. Binnen 14 dagen ontvangt de klant een ontvangstbevestiging van BudgetAir.be en wordt hij/zij geïnformeerd over het verdere gevolg dat aan de klacht gegeven zal worden. Elke klacht dient alleszins binnen 1 maand na het einde van de reis/het desbetreffende vervoer meegedeeld te worden aan BudgetAir.be. Deze termijn is een vervaltermijn; niet-naleving ervan leidt tot het verval van elk vorderingsrecht.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klant en/of van BudgetAir.be wordt opgelost, dan heeft elke partij de keuze om hetzij een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen (de vzw Geschillencommissie Reizen en haar secretariaat zijn gevestigd in 1000 Brussel, p/a Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, North Gate III, Koning Albert

II-laan 16, 1000 Brussel; tel. : 02/277.62.15  02/277.62.15 ; fax : 02/277.91.00), hetzij een procedure voor de burgerlijke rechtbank in te stellen.

De arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen wordt geregeld door het Geschillenreglement van de Geschillencommissie Reizen, en kan slechts worden opgestart nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) geen minnelijke regeling kon worden bereikt. Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

Ingeval één der partijen opteert voor een procedure voor de burgerlijke rechtbank, zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen tussen BudgetAir.be en de klant, onverminderd het recht van BudgetAir.be om geschillen aanhangig te maken bij de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waar de klant zijn/haar woonplaats of vennootschapszetel heeft.

Alle overeenkomsten tussen BudgetAir.be en de klant worden beheerst door het Belgische recht.