

Zelf-transfer Garantie Voorwaarden

Bijgewerkt op 14 oktober 2024

Wij staan klaar om je te helpen, en de volgende garantie (de “Vliegwinkel.nl Zelf-transfer Garantie”) beschrijft ons (“Vliegwinkel.nl”, “ons”, “wij”, of “onze” afhankelijk van de context) engagement om ervoor te zorgen dat je zo snel mogelijk op je bestemming aankomt.

De Zelf-transfer-garantie van Vliegwinkel.nl is in de meeste gevallen van toepassing op reisplannen gekocht bij Vliegwinkel.nl, bestaande uit twee of meer “delen,” waarbij je moet overstappen van een vlucht uitgevoerd door één luchtvaartmaatschappij naar een vlucht uitgevoerd door een andere luchtvaartmaatschappij (een “Zelf-transfer Reisplan”). Bijvoorbeeld, een Zelf-transfer-reisplan van Vliegwinkel.nl kan starten in stad A, met een tussenstop van 3 uur in stad B, waarna je met een andere maatschappij verder vliegt naar stad C.

De Zelf-transfer-garantie van Vliegwinkel.nl wordt duidelijk aangegeven tijdens de aankoop en vermeld op je boekingspagina.

Door gebruik te maken van de Zelf-transfer-garantie van Vliegwinkel.nl ga je akkoord met deze je deze voorwaarden. Lees deze Voorwaarden zorgvuldig door (vooral de vetgedrukte delen).

De Garantie geldt niet wanneer je een transfer mist om andere redenen dan een wijziging, annulering of vertraging van een vlucht binnen een Zelf-transfer-reisplan van Vliegwinkel.nl. Zie sectie 5 hieronder voor meer informatie.

We kunnen deze Algemene voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. De datum waarop de laatste wijzigingen zijn aangebracht, wordt bovenaan deze Voorwaarden weergegeven, en wijzigingen gaan in zodra ze zijn gepubliceerd. Controleer deze Voorwaarden elke keer dat je een Zelf-transfer-reisplan wilt aanschaffen, zodat je zeker weet dat je de op dat moment geldende voorwaarden begrijpt. De Garantie wordt verstrekt door Trip.com Travel Singapore Pte. Ltd., een vennootschap met beperkte aansprakelijkheid gevestigd op 1 Harbourfront Ave, #03-12/13, Keppel Bay Tower, Singapore. Wij zijn een internationale online reisorganisatie.

Door gebruik te maken van deze Garantie, draag je hierbij al je huidige en toekomstige rechten, aanspraken en belangen over aan ons met betrekking tot claims die je tegen de betreffende airlines hebt in verband met de Trigger Event (inclusief, zonder beperking, volgens EU-verordening 261/2004). Je gaat ermee akkoord om geen onderhandelingen aan te gaan of aanbiedingen te accepteren, direct of via derden, van de betreffende airline. Zie sectie 6 hieronder voor meer informatie. Wanneer je onze website of app gebruikt en reisproducten aanschaft, zijn ook onze [Algemene Voorwaarden](#) van toepassing.

Activeren van een Garantie

De Garantie kan worden geactiveerd wanneer een van de vluchten binnen een Zelf-transfer-reisplan van Vliegwinkel.nl te maken krijgt met een wijziging, annulering of

vertraging ("Getroffen Vlucht"), waardoor de tijd tussen de nieuwe aankomsttijd van de getroffen vlucht en de daarop volgende aansluitende vlucht minder dan 2 uur bedraagt ("Trigger Event").

Je kunt de Zelf-transfer Garantie van Vliegwinkel.nl activeren door ons telefonisch, via online chat of per e-mail te informeren over het Trigger Event, met gebruik van de contactgegevens op onze website.

Voor de duidelijkheid: als door gebruik van een Garantie een nieuwe vlucht wordt geboekt en deze wordt uitgevoerd door een andere airline dan de oorspronkelijke, wordt de Garantie als gebruikt beschouwd, en is Vliegwinkel.nl niet verplicht de Garantie te verlenen voor een Trigger Event dat plaatsvindt bij de nieuwe vlucht.

De omvang en bescherming van de Garantie variëren afhankelijk van of het Trigger Event een "Korte-termijn Event" of een "Lang-termijn Event" betreft.

1. Korte-termijn Event

1.1 Een "Korte-termijn Event" doet zich voor wanneer een vertraging, annulering of vluchtwijziging plaatsvindt minder dan 48 uur voor de oorspronkelijk geplande vertrektijd van de getroffen vlucht.

1.2 Wanneer een Garantie wordt geactiveerd op basis van een Korte-termijn Event, zullen we zo snel mogelijk een alternatief reisplan voor je opstellen. Je moet binnen 24 uur laten weten of je het voorgestelde alternatieve reisplan accepteert of afwijst zodra we je de details hebben gestuurd. Als je niet tevreden bent met het voorgestelde alternatieve reisplan en ervoor kiest het te weigeren, kunnen we in plaats daarvan een terugbetaling aanbieden voor het getroffen en ongebruikte deel van je Zelf-transfer-reisplan, zoals beschreven in sectie 1.5 hieronder. Als je niet binnen 24 uur reageert of geen akkoord bereikt over een alternatief reisplan of terugbetaling vóór de oorspronkelijke vertrektijd van de getroffen vlucht, kan dit resulteren in het vervallen van de Garantie.

1.3 Naast de rechten die je hebt onder sectie 1.2, mag je, als je minder dan 12 uur voor de oorspronkelijke vertrektijd van de getroffen vlucht op de hoogte wordt gebracht van het Korte-termijn Event, een eigen alternatief reisplan voorstellen ter overweging. Wanneer je een reisplan voorlegt voor onze overweging: (i) wij zullen dit naar eigen goeddunken goedkeuren en de kosten van niet-essentiële of extra diensten of upgrades in het voorgestelde reisplan niet vergoeden; (ii) alle verdere ongeautoriseerde aanpassingen aan het reisplan door jou zullen je diskwalificeren voor de Garantie, en je erkent dat je in dergelijke situaties geen aanspraak hebt op de uitvoering ervan door ons. Als we een voorgesteld reisplan afwijzen, heb je recht op een door Vliegwinkel.nl voorgesteld alternatief reisplan of een terugbetaling volgens sectie 1.2.

1.4. Naast de rechten zoals beschreven in secties 1.2 en 1.3, en indien je minder dan 4 uur voor de oorspronkelijke vertrektijd van de getroffen vlucht op de hoogte bent gebracht van het

Korte-termijn Event en ons niet hebt kunnen bereiken (na redelijke pogingen), geeft de Garantie je de mogelijkheid om zelf, zonder goedkeuring, een vergelijkbare vlucht te boeken ter vervanging van de vertraagde, geannuleerde of herschikte vlucht(en) in je Zelf-transfer-reisplan. In dergelijke gevallen zal Vliegwinkel.nl, na ontvangst van voldoende bewijs van de gemaakte kosten, je het volledige bedrag terugbetalen voor het ongebruikte deel van je Zelf-transfer-reisplan volgens de voorwaarden beschreven in sectie 1.5 hieronder.

1.5 Wanneer je recht hebt op een terugbetaling of vergoeding volgens secties 1.2, 1.4, of 2.2, wordt de waarde van het ongebruikte deel van je Zelf-transfer-reisplan berekend met de volgende formule: (afstand van de ongebruikte vlucht(en) / totale afstand van de reis) × totale betaalde prijs. Bijvoorbeeld, als je Zelf-transfer-reisplan bestond uit twee trajecten van elk 500 mijl en je dit voor GBP 500 hebt gekocht, dan zou de vergoeding waar je recht op hebt, in het geval van een vluchtwijziging, annulering of vertraging van het eerste traject, als volgt worden berekend: $(500 / 1000) \times 500 = \text{GBP } 250$. Volgens de bepalingen in secties 1.6 en 2.3 zullen terugbetalingen en vergoedingen onder deze sectie worden teruggestort via de oorspronkelijke betaalmethode. Deze sectie is onderworpen aan de sectie over Alternatief Vervoer naar de Eindbestemming hieronder.

1.6 Bij een Korte-termijn Event kunnen de volgende aanvullende diensten worden aangevraagd wanneer je contact met ons opneemt om de Garantie te activeren ("Aanvullende Diensten"):

Alternatief Vervoer naar de Eindbestemming: We staan open voor je suggesties voor alternatieve reismethoden zoals bus, boot of trein. Waar mogelijk zullen we dit meenemen in het voorgestelde alternatieve reisplan. Als alternatief vervoer onderdeel is van het alternatieve reisplan, vergoeden we de kosten tot een bedrag van of het equivalent in valuta van USD120 per passagier met een ticket.

Alternatief vervoer naar een andere luchthaven: we vergoeden graag de kosten voor vervoer naar een andere luchthaven tot een bedrag van of het equivalent in valuta van USD120 per passagier met een ticket, als dit noodzakelijk is volgens het alternatieve reisplan.

Accommodatiekosten: als het alternatieve reisplan een nachtelijke overstap inhoudt waarbij je meer dan 8 uur op de luchthaven moet verblijven om een aansluitende vlucht te halen die na middernacht vertrekt (12 uur 's nachts), vergoeden we graag je accommodatiekosten tot een bedrag van of het equivalent in valuta van USD50 per kamer gedurende die wachttijd, afhankelijk van beschikbaarheid en op voorwaarde dat (i) de accommodatie door ons is geselecteerd en betaald via onze boekingskanalen, en (ii) het vervoer van/naar het hotel door jou wordt betaald.

Maaltijdkosten: wanneer het overeengekomen alternatieve reisplan vereist dat je meer dan 4 opeenvolgende uren op een overstapluchthaven moet wachten, vergoeden we je kosten voor eten of maaltijden tot een bedrag van of het equivalent in valuta van USD15 per passagier met een ticket per dag.

Indien je een compensatie ontvangt van de airline of luchthaven die gelijkwaardig is aan de Aanvullende Diensten, zijn wij niet langer verplicht om je hiervoor te compenseren of terug te betalen. Aanvullende diensten zijn alleen beschikbaar als je akkoord gaat met ons voorgestelde alternatieve reisplan.

2. Lange-termijn Event

2.1 Een “Lange-termijn Event” doet zich voor wanneer er een vluchtwijziging, annulering of vertraging plaatsvindt 48 uur of meer voor de oorspronkelijke vertrektijd van de getroffen vlucht.

2.2 Wanneer een Garantie wordt geactiveerd op basis van een Lange-termijn Event, zullen we zo snel mogelijk een alternatief reisplan voor je opstellen. Je moet binnen 24 uur laten weten of je het voorgestelde alternatieve reisplan accepteert of afwijst zodra we je de details hebben gestuurd. Als je niet tevreden bent met het voorgestelde alternatieve reisplan en ervoor kiest het te weigeren, kunnen we in plaats daarvan een terugbetaling aanbieden voor het ongebruikte deel van je Zelf-transfer-reisplan, zoals beschreven in sectie 1.5 hierboven. Als je niet binnen 24 uur reageert of geen akkoord bereikt over een alternatief reisplan of terugbetaling vóór de oorspronkelijk geplande vertrektijd van de getroffen vlucht, kan dit leiden tot het ongeldig maken van de Garantie.

3. Communicatie

Alle berichten en communicatie die we naar je sturen, worden geacht te zijn ontvangen op de datum en tijd waarop we ze voor het eerst verzenden.

Tenzij anders aangegeven, worden alle berichten en communicatie naar het e-mailadres en/of telefoonnummer gestuurd dat is gekoppeld aan je gebruikersaccount van [BRAND] op het moment van de oorspronkelijke boeking.

Als een bericht of communicatie aangeeft dat er binnen een bepaalde tijd moet worden gereageerd, leidt het niet reageren binnen deze periode tot het vervallen van de Garantie.

4. Terugbetalingen en betalingen

We zullen alle in aanmerking komende terugbetalingen of vergoedingen onder de Garantie binnen 14 werkdagen na ontvangst van alle benodigde documentatie en informatie betalen via de oorspronkelijke betaalmethode. De datum waarop een terugbetaling of vergoeding op je rekening wordt bijgeschreven, is afhankelijk van de voorwaarden van je betalingsprovider.

Als je recht hebt op een terugbetaling of vergoeding, is de betaling afhankelijk van het ontvangen van geldige kopieën van bonnen of andere redelijk gevraagde bewijsstukken. Deze snel indienen is in je voordeel.

5. Uitzonderingen en beperkingen

“Onvermijdelijke Gebeurtenissen” verwijzen naar buitengewone of onvoorziene omstandigheden, waaronder, maar niet beperkt tot, pandemieën, natuurrampen, extreme weersomstandigheden, politieke of veiligheidskwesties, onverwachte vluchtveiligheidsproblemen of stakingen die invloed hebben op de werking van een luchtvaartmaatschappij of een luchthaven van bestemming.

Wanneer Onvermijdelijke Gebeurtenissen resulteren in een vluchtwijziging, annulering of vertraging van de eerste vlucht in je Zelf-transfer-reisplan, kan (i) de Garantie niet worden ingeroepen voor deze eerste vlucht – in dat geval is de airline verantwoordelijk voor het regelen van alternatieve reisopties voor jou. Je dient rechtstreeks contact met hen op te nemen, en (ii) de Garantie kan worden ingeroepen voor alle daaropvolgende vluchten in je Zelf-transfer-reisplan.

De Garantie geldt niet in situaties waarin je een transfer mist om andere redenen dan een vluchtwijziging, annulering of vertraging binnen het Zelf-transfer-reisplan, zoals het niet halen van de transfer op tijd of het worden geweigerd voor een vlucht door eigen handelen, nalatigheid of fout, bijvoorbeeld door ongepast gedrag, gezondheids- of veiligheidsredenen of ongeldige reisdocumenten.

De Garantie is niet van toepassing wanneer vertragingen op de luchthaven, zoals bij paspoortcontrole of bagageafhandeling, leiden tot een gemiste vlucht.

6. Claims

Door een beroep te doen op de Garantie, draag je hierbij al je huidige en toekomstige rechten, aanspraken en belangen over aan ons met betrekking tot alle claims die je mogelijk hebt tegen de betrokken airlines in verband met het relevante Trigger Event (inclusief, maar niet beperkt tot, onder EU-verordening 261/2004). Je stemt ermee in om geen onderhandelingen aan te gaan of aanbiedingen te accepteren, direct of indirect (via een derde partij), met de betrokken airline.

Door de Garantie te activeren, stem je ermee in ons en onze gemachtigde vertegenwoordigers alle redelijke hulp, samenwerking en gevraagde documentatie te bieden om dergelijke claims te verwerken en af te dwingen.

Je gaat ermee akkoord dat wij en/of onze gemachtigde vertegenwoordigers je mogen vertegenwoordigen bij het afdwingen en nastreven van claims tegen derden en dat je ons alle redelijke bijstand, documentatie en informatie verstrekt om deze claims namens jou na te jagen. Wanneer wij namens jou met succes een claim indienen, stem je ermee in dat wij naar eigen inzicht redelijke kosten en uitgaven die verband houden met die claim en het nakomen van onze verplichtingen onder de Garantie mogen aftrekken van eventuele schadevergoeding.

Deze sectie geldt niet als je via Vliegwinkel.nl extra producten hebt aangeschaft om je te helpen met regelgeving zoals EU-verordening 261/2004.

7. Andere

Deze Voorwaarden en alle geschillen of claims (inclusief niet-contractuele geschillen of claims) die daaruit voortvloeien of betrekking hebben op hun onderwerp of totstandkoming, vallen onder de wetten van Singapore. Dit doet echter geen afbreuk aan je verplichte consumentenrechten volgens de wet van het land waarin je woont.

Jij en wij komen beide overeen dat de rechtbanken van Singapore jurisdictie hebben over geschillen of claims (inclusief niet-contractuele geschillen of claims) die voortkomen uit of in verband staan met deze Voorwaarden of hun onderwerp of totstandkoming. Dit zal je echter niet beroven van het recht om een dergelijk geschil of claim op te lossen in de rechtbanken van het land waarin je woont.

Wanneer de originele Engelse versie van deze voorwaarden in andere talen is vertaald, heeft de Engelse versie voorrang bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de versies.

Deze voorwaarden gelden tussen jou en ons. Geen enkele derde partij heeft het recht om deze voorwaarden af te dwingen.

Als een rechtbank of bevoegde autoriteit beslist dat een deel van deze voorwaarden onwettig is, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

Zelfs als we het afdwingen van deze voorwaarden uitstellen, kunnen we later alsnog maatregelen tegen je nemen.