

## Algemene Voorwaarden: Vliegwinkel.nl

### Vliegwinkel.nl is onderdeel van Travix Nederland B.V.

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
The Netherlands  
T: +31 (0)20 702 7200  
E: [info@vliegwinkel.nl](mailto:info@vliegwinkel.nl)

**KVK:** 20042808

**BTW:** NL005931022B01

Vliegwinkel.nl is een handelsnaam van Travix Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam aan de Piet Heinkade 55 (1019 GM). Voor meer informatie over onze organisatie kunt u op deze site terecht bij 'over vliegwinkel.nl'. Onze organisatie is IATA-geaccrediteerd, wat betekent dat wij als reisagent namens vliegmaatschappijen Vliegtickets mogen uitgeven ([www.iata.nl](http://www.iata.nl)), deelnemer aan de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR nr. 1353) ([www.sgr.nl](http://www.sgr.nl)), lid van het Algemeen Nederlands Verbond van Reisonderningen (ANVR nr. 04664) ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

### Definities

Voor een omschrijving van de in deze Algemene Voorwaarden gehanteerde definities, te herkennen aan een hoofdletter, wordt verwezen naar Bijlage A, wat een onlosmakelijk deel vormt van deze Algemene Voorwaarden.

### Introductie

Vliegwinkel.nl is een online reisagent die via haar Website innaam van de Reiziger boekingen maakt voor Vliegtickets, hotelovernachtingen, huurauto's en/of transfers. Vliegwinkel.nl is zelf uitdrukkelijk geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst(en) van Opdracht. Vliegwinkel.nl treedt niet op als reisorganisator/touroperator.

Met de hieronder genoemde partnerwebsites heeft Vliegwinkel.nl een samenwerkingsovereenkomst gesloten, waarbij Vliegwinkel.nl in opdracht van de partnerwebsite de boeking afhandelt.

- Vlucht(en): uitgevoerd door de door u geselecteerde luchtvaartmaatschappij
- Hotel(s): via de website van [EasyToBook.com](http://EasyToBook.com) dan wel [Booking.com](http://Booking.com)
- Huurauto('s): via de website van of uitgevoerd door [CarTrawler.com](http://CarTrawler.com)
- Parkeren: uitgevoerd door [ParkCloud.com](http://ParkCloud.com)
- Verzekeringen: uitgevoerd door [Unigarant.nl](http://Unigarant.nl) dan wel [AIG.com](http://AIG.com)
- Vervoer tussen vliegveld en hotel: uitgevoerd door [HolidayTaxis.com](http://HolidayTaxis.com)
- Visa: uitgevoerd door [CIBT.com](http://CIBT.com) dan wel [visa4all.com](http://visa4all.com)

U kunt via Vliegwinkel.nl één of meer boekingen doen. Vliegwinkel.nl attendeert u erop dat, ongeacht de diversiteit aan eventuele boekingen, iedere boeking een separate boeking is en de boekingen niet resulteren in een (pakket)reisovereenkomst. De wettelijke bepalingen met betrekking tot (pakket)reisovereenkomsten zijn op uw boekingen derhalve niet van toepassing. Als u meerdere boekingen via onze website maakt ontstaat er mogelijk wel een Gekoppeld Reis Arrangement.

Vliegwinkel.nl is als doorverkoper niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via haar Website gereserveerde Diensten. Daarnaast kan Vliegwinkel.nl niet instaan voor de kwaliteit of betrouwbaarheid van de gereserveerde Diensten, noch op een goede aansluiting tussen de diverse onderdelen van de gereserveerde Diensten. Op deze Diensten zijn de voorwaarden van de betrokken Dienstverlener van toepassing. Deze voorwaarden kunt u rechtstreeks bij de Dienstverlener verkrijgen.

In het kader van de nieuwe Wet op de Reisovereenkomst van 1/7/2018 is Vliegwinkel.nl bij de boeking van een Gekoppeld Reis Arrangement (meerdere boekingen tegelijkertijd) wel verantwoordelijk is voor de juiste uitvoering van de via haar Website gereserveerde Diensten. Deze verantwoordelijkheid wijst echter niet de hoedanigheid van Vliegwinkel.nl van online reisagent die via haar Website in naam van de Reiziger boekingen maakt voor Vliegtickets, hotelovernachtingen, huurauto's en/of transfers.

De Opdrachtgever aanvaardt deze Algemene Voorwaarden (tezamen met het Privacy Statement en de Disclaimer) als onderdeel van het boekingsproces – nadat de Opdrachtgever de gelegenheid gehad heeft de voorwaarden te lezen, printen en/of op te slaan. Er komt geen overeenkomst tussen Vliegwinkel.nl en de Opdrachtgever tot stand als de Opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden (tezamen met het Privacy Statement en de Disclaimer) niet expliciet heeft aanvaard.

#### Inhoudsopgave Algemene Voorwaarden

- Artikel 1 De van toepassing zijnde (algemene) voorwaarden
- Artikel 2 De Opdracht in het algemeen
- Artikel 3 De boekingsopdracht
- Artikel 4 Betaling en levering
- Artikel 5 Tarieven
- Artikel 6 Aansprakelijkheid
- Artikel 7 Wijziging of annulering door Vliegwinkel.nl
- Artikel 8 Wijziging of annulering door de Opdrachtgever
- Artikel 9 Indien restitutieverzoek
- Artikel 10 Reisdocumenten
- Artikel 11 Boeken van vluchten
- Artikel 12 Bagage meenemen
- Artikel 13 Rente en incassokosten
- Artikel 14 Geschillen
- Artikel 15 Intellectuele eigendomsrechten
- Artikel 16 Disclaimer
- Artikel 17 Privacy
- Artikel 18 Algemeen
- Artikel 19 Toepasselijk recht

#### Artikel 1: De van toepassing zijnde (algemene) voorwaarden

Naast deze Algemene Voorwaarden zijn, indien u via Vliegwinkel.nl een boeking maakt, de desbetreffende (vervoers/verblijfs/verzekerings-) voorwaarden van de Dienstverlener(s) van toepassing. Deze zijn te vinden op de Website(s) van de desbetreffende Dienstverlener(s). Bij klachten over de (uitvoering van de) gereserveerde Dienst(en) kunt u op basis van de desbetreffende voorwaarden alleen de uitvoerende Dienstverlener(s) aanspreken.

Hieronder treft u aan welke voorwaarden van toepassing zijn op de door u gereserveerde Dienst:

- **Lijndienst en Low-cost Vliegticket(s):** [ANVR Boekingsvoorwaarden](#), Algemene Voorwaarden van Vliegwinkel.nl, en de vervoersvoorwaarden en de ticketvoorwaarden van de door u geboekte luchtvaartmaatschappij. De vervoersvoorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij zijn te raadplegen op de [ANVR website Volledige vindplaats noemen. Dit is onvoldoende.](#)
- **Chartervlucht Vliegticket(s):** Algemene Voorwaarden van Vliegwinkel.nl, [ANVR Boekingsvoorwaarden](#), tenzij de Chartermaatschappij de ANVR Reisvoorwaarden van toepassing heeft verklaard. Daarnaast zijn de vervoersvoorwaarden en de ticketvoorwaarden van de door u geboekte Chartermaatschappij van toepassing.
- **Hotel(s):** [ANVR Boekingsvoorwaarden](#), Algemene Voorwaarden van Vliegwinkel.nl, en de Algemene Voorwaarden van de desbetreffende Dienstverleners: [Booking.com](#) dan wel [EasyToBook.com](#) en het geboekte hotel.

- **Autohuur:** [ANVR Boekingsvoorwaarden](#), Algemene Voorwaarden van Vliegwinkel.nl, en de Algemene Voorwaarden van de desbetreffende Dienstverleners: [Algemene Voorwaarden van CarTrawler](#) en de geselecteerde autoverhuurder.
- **Visum:** Indien u bij ons een visum aanvraagt zijn de [gebruiksvoorwaarden van CIBT](#) van toepassing.
- **Parkeerplaats luchthaven:** Indien u via de Website een boeking maakt voor een parkeerplaats op de luchthaven dan gelden de algemene voorwaarden van Budget Parking Amsterdam en Quick Parking Brussel.
- Verzekeringen:

## Artikel 2 - De Opdracht in het algemeen

De overeenkomst van Opdracht komt tot stand op het moment dat de Opdrachtgever de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst van Opdracht alsmede de daarmee van toepassing zijnde voorwaarden van de Dienstverlener heeft aanvaard en heeft betaald. Met het aanvaarden van de toepasselijke voorwaarden is de Opdrachtgever gebonden aan de Opdracht.

## Artikel 3 – De boekingsopdracht

### *Het maken van een boeking*

Voor het maken van een Boeking dient u ten minste 18 jaar of ouder te zijn en ook anderszins handelingsbekwaam te zijn voor het maken van een Boeking. Indien u niet 18 jaar of ouder bent of niet handelingsbekwaam, bent u niet bevoegd een boeking te maken en/of akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden. In dat geval heeft Vliegwinkel.nl het recht om de overeenkomst van Opdracht als niet tot stand gekomen aan te merken.

Indien de Opdrachtgever een boeking voor meerdere personen maakt, verklaart de Opdrachtgever door het geven van de Opdracht expliciet gemachtigd te zijn om deze Algemene Voorwaarden namens zichzelf en namens alle leden van de groep te aanvaarden.

Als de door u opgegeven persoonsgegevens tussentijds wijzigen moet u Vliegwinkel.nl hiervan direct op de hoogte stellen. Vliegwinkel.nl behoudt zich het recht voor kosten in rekening te brengen in verband met de te verwerken wijzigingen.

### *Uitgifte Vliegtickets*

Sinds 2008 is het voor bij IATA aangesloten luchtvaartmaatschappijen niet meer mogelijk om papieren Vliegtickets uit te geven en worden door Vliegwinkel.nl als handelaar namens deze luchtvaartmaatschappijen alleen nog elektronische Vliegtickets uitgegeven. Met een elektronisch Vliegticket kunt u net als een papieren Vliegticket online of bij de desbetreffende balie van de luchtvaartmaatschappij inchecken. Sommige (niet IATA) luchtvaartmaatschappijen hebben niet de mogelijkheid om elektronische Vliegtickets af te geven. Indien de Opdrachtgever via Vliegwinkel.nl een vlucht heeft geboekt waarvoor geen elektronisch Vliegticket afgegeven kan worden, neemt Vliegwinkel.nl binnen 48 uur na boeking contact op met de Opdrachtgever. Vliegwinkel.nl behoudt zich het recht voor dit soort boekingen te weigeren en de betaalde som te restitueren.

### *Bevestiging van een Lijndienst Vliegticket*

Bij boekingen van een Lijndienst Vliegticket, ontvangt de Opdrachtgever twee e-mailberichten. Het eerste e-mailbericht is een Boekingsbevestiging (dit is tevens de factuur) die de Opdrachtgever binnen 1 uur na het definitief bevestigen van de Opdracht op de Website ontvangt. Daarnaast ontvangt de Opdrachtgever een tweede email binnen 24 uur na ontvangst van de betaling door Vliegwinkel.nl. Dit e-mailbericht bevat het elektronische Vliegticket.

Indien de Opdrachtgever de email met de Boekingsbevestiging en/of de email met het elektronische Vliegticket NIET ontvangt, dient de Opdrachtgever direct contact op te nemen met de klantenservice van Vliegwinkel.nl.

### *Bevestiging van een Low-cost Vliegticket*

Low-cost Vliegtickets worden rechtstreeks uitgegeven door Low-cost maatschappijen. Een Low-cost Vliegticket kan worden herkend aan de Boekingsbevestiging (dit is tevens de factuur) die de Opdrachtgever na het definitief bevestigen van de Opdracht op de Website van Vliegwinkel.nl, per email ontvangt. In de bevestiging staat namelijk vermeld dat het

een Low-cost Vliegticket betreft. Bij boekingen van een Low-cost Vliegticket ontvangt de Opdrachtgever, in tegenstelling tot een Lijndienst Vliegticket, slechts één e-mailbericht welk e-mailbericht fungeert als Boekingsbevestiging (dit is tevens de factuur) en elektronisch Vliegticket.

Indien de Opdrachtgever GEEN Boekingsbevestiging ontvangt binnen 1 uur na boeking van een Low-cost Vliegticket, dient de Opdrachtgever direct contact op te nemen met de klantenservice van Vliegwinkel.nl.

#### *Herroeping/bedenktijd*

Er geldt geen herroepingstermijn of bedenktijd. Vanaf het moment dat de Opdrachtgever op 'betalen en bevestigen' drukt, is de boeking definitief. Indien de Opdrachtgever niet betaalt en/of na boeking en betaling afziet van de boeking, dan zijn de annuleringsvoorwaarden als genoemd in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

#### *Groepsboeking*

Het is helaas niet mogelijk om in één keer een boeking te plaatsen voor meer dan 9 personen.

## **Artikel 4 – Betaling en levering**

### *Betaling*

Het totaal door de Opdrachtgever verschuldigde bedrag dient in ieder geval binnen 24 uur na de definitieve bevestiging van de boeking door Vliegwinkel.nl te zijn ontvangen. In de meeste gevallen dient betaling voor de geplaatste boeking direct plaats te vinden.

Indien de Opdrachtgever de betaling niet, niet geheel of niet tijdig voldoet, is de Opdrachtgever in verzuim en wordt de boeking geacht te zijn geannuleerd. Indien de Opdrachtgever opnieuw de desbetreffende Dienst(en) wilt boeken, dient de Opdrachtgever rekening te houden dat andere tarieven en voorwaarden kunnen gelden.

Betalen op Vliegwinkel.nl kan gratis via Ideal. Afhankelijk van uw keuze kan wel een toeslag worden berekend voor een betalingswijze anders dan Ideal. Nadere informatie hieromtrent is te vinden op de Website van Vliegwinkel.nl, ook kunt u contact opnemen met de klantenservice van Vliegwinkel.nl.

De Opdrachtgever dient er rekening mee te houden dat Vliegwinkel.nl voor een aantal reisbestemmingen een andere betalingswijze dan betaling per creditcard kan vragen. De reden hiervoor is dat sommige reisbestemmingen een verhoogd risico hebben op fraude met creditcards. In het belang van de Reiziger en in het belang van Vliegwinkel.nl worden Reizigers naar deze bestemmingen verzocht om op een andere wijze te betalen dan met een creditcard binnen een door Vliegwinkel.nl gestelde betalingstermijn.

### *Levering*

Zodra de online boeking is afgerond en het volledig verschuldigde bedrag is betaald, zal het Vliegticket en/of de Voucher worden uitgegeven en aan Opdrachtgever worden geleverd. Het Vliegticket en/of de Voucher zal uiterlijk twee Werkdagen na betaling door Vliegwinkel.nl per email naar het door de Opdrachtgever opgegeven email adres worden verzonden. Indien levering van het Vliegticket en/of de Voucher niet mogelijk is door een vergissing en/of fout gemaakt door de Opdrachtgever, zoals maar niet beperkt tot het doorgeven van een onjuist of onvolledig e-mail adres, dan is Vliegwinkel.nl noch de Dienstverlener hiervoor aansprakelijk.

## **Artikel 5 – Tarieven**

### **A. De prijs van een Vliegticket**

In de stap 'betalen' van de online boekings- en betalingsprocedure is een kostenoverzicht van de totale prijs opgenomen. De prijs van een Vliegticket is opgebouwd uit de prijs van de vlucht per persoon plus de belastingen en toeslagen.

Luchthavenbelastingen zijn afhankelijk van de gekozen luchtvaartmaatschappij, de vliegroute en de luchthavens waar u tijdens een vlucht moet overstappen. Security- en/of brandstoftoeslagen worden door luchtvaartmaatschappijen en andere derden verplicht gesteld.

Ook zijn de luchthavenbelastingen en toeslagen aan onder andere koersverschillen onderhevig. Tijdens het boekingsproces zal in eerste instantie een indicatie van de belastingen worden gegeven. Tijdens het afronden van uw boeking wordt het exacte bedrag vermeld.

#### *Aanvullende kosten*

Vliegwinkel.nl is gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen die betrekking hebben op de afhandeling en de verwerking van de boeking. Tevens brengt Vliegwinkel.nl boekingskosten in rekening.

Luchtvaartmaatschappijen kunnen toeslagen berekenen voor ingecheckte bagage. De toeslagen gelden per stuk bagage en variëren per luchtvaartmaatschappij. Luchtvaartmaatschappijen kunnen tevens toeslagen voor bijvoorbeeld consumpties aan boord en inchecken op de luchthaven in plaats van online inchecken in rekening brengen. Ook kan de luchtvaartmaatschappij extra kosten in rekening brengen voor voorkeursmaaltijden en -zitplaatsen. De Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het opvragen van extra toeslagen die de luchtvaartmaatschappij berekent.

Luchthavens kunnen lokaal een aanvullende vertrekbelasting berekenen. Deze vertrekbelasting staat los van het door de Opdrachtgever geboekte Vliegticket en wordt plaatselijk berekend door de luchthaven. De hoogte van deze vertrekbelasting kan variëren en verschilt per bestemming. Vliegwinkel.nl noch de Dienstverlener is aansprakelijk voor (de betaling van) dergelijke lokaal opgelegde vertrekbelastingen.

#### *Optionele kosten*

De volgende optionele Diensten kunt u bij Vliegwinkel.nl boeken:

- Vliegticketgarantie:

U kunt bij Vliegwinkel.nl tegen betaling een vliegticketgarantie afsluiten bij Unigarant. Met een vliegticketgarantie bent u verzekerd dat de vooruitbetaalde reissom van uw Vliegticket wordt terugbetaald indien een luchtvaartmaatschappij in gebreke blijft uitsluitend in geval van een faillissement. Er wordt een maximum bedrag van € 1.500 uitgekeerd. U dient er rekening mee te houden dat de garantie binnen 7 dagen na boeking afgesloten dient te zijn. Indien u een vliegticketgarantie afsluit zijn de [Polisvoorwaarden van de vliegticketgarantie van Unigarant](#) van toepassing.

- Reis- en/of annuleringsverzekering

U kunt bij Vliegwinkel.nl tegen betaling een reis- en/of annuleringsverzekering afsluiten – dit kan alleen tijdens het maken van uw boeking en niet meer naderhand. Met een reisverzekering gaat u goed voorbereid op reis en bent u verzekerd tegen beschadiging, verlies en diefstal van uw bagage. Ook bent u verzekerd voor medische kosten die niet vergoed worden door uw zorgverzekering. Het type 'Garant' is de gemiddelde dekking die u bij het afsluiten van een reis en/of annuleringsverzekering ontvangt. Het afsluiten van een reisverzekering is alleen mogelijk indien u woonachtig bent binnen Nederland. Bovendien dient u een ziektekostenverzekering te hebben in Nederland of in een van de genoemde landen. Met een annuleringsverzekering bent u verzekerd tegen kosten die u moet maken wanneer u niet op reis kunt door ernstige verhindering. Denkt u hierbij aan een ongeval, ziekte of overlijden van familieleden. De kosten voor het afsluiten van een reis- en/of annuleringsverzekering worden tijdens het boekingsproces getoond. Indien u een reis- en/of annuleringsverzekering afsluit zijn de [Polisvoorwaarden van Unigarant van toepassing](#).

## **Artikel 6 - Aansprakelijkheid**

Vliegwinkel.nl neemt bij de uitoefening van haar werkzaamheden als handelaar/bemiddelaar de zorgplicht van een goede opdrachtnemer in acht.

Vliegwinkel.nl aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken Dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze Dienstverlener(s) verstrekte informatie (al dan niet via de Website van Vliegwinkel.nl).

Vliegwinkel.nl aanvaardt evenmin aansprakelijkheid indien de Opdracht niet kan worden uitgevoerd wegens overmacht. Onder overmacht wordt onder meer, maar niet beperkt tot, verstaan een tekortkoming in de nakoming van enige verplichting ten gevolge van onvoorziene omstandigheden die ondanks alle in redelijkheid te nemen voorzorgsmaatregelen niet voorkomen kunnen worden. Meer in het bijzonder wordt onder overmacht begrepen vertragingen veroorzaakt door technische mankementen aan het vervoermiddel, weersomstandigheden, drukte in het verkeer, stakingen, molest, oproer, terrorismedreiging, blokkades, het missen van aansluitingen, overboekingen, financieel onvermogen van de desbetreffende Dienstverlener(s), wijzigingen in de reis aangebracht door de Dienstverlener of annulering door de Dienstverlener.

Vliegwinkel.nl draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers voor zover onder verantwoordelijkheid van, maar niet beperkt tot Dienstverlener(s).

Voor zover Vliegwinkel.nl zelf toerekenbaar tekort schiet en de Reiziger daardoor (in)direct schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van Vliegwinkel.nl beperkt tot maximaal de door Vliegwinkel.nl gefactureerde Diensten.

De aansprakelijkheid voor schade waartegen de Reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het afsluiten van een reis- en/of annuleringskosten verzekering dan wel ziektekostenverzekering), alsmede aansprakelijkheid voor schade die de Reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen c.q. het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen) wordt uitgesloten.

Vliegwinkel.nl is niet aansprakelijk voor eventuele toezeggingen van haar personeel en/of derden (waaronder ook begrepen de desbetreffende Dienstverlener(s)), waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze Algemene Voorwaarden of in de toepasselijke voorwaarden van de betreffende Dienstverlener(s) vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen schriftelijk, hetzij per gewone post hetzij per e-mailadres, zijn bevestigd.

Vliegwinkel.nl is niet aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade, waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen gevolgschade door het niet of niet tijdig ontvangen van informatie over eventuele wijzigingen in uw vluchttijden, vluchtnummer en/of vluchtroute, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, dan wel voor de schade die de Opdrachtgever c.q. de Reiziger lijdt.

Vliegwinkel.nl heeft geen controle over de toewijzing van stoelen door de luchtvaartmaatschappij. Indien de Reiziger een specifieke plaats wenst, raadt Vliegwinkel.nl de Reiziger aan zo vroeg mogelijk in te checken bij de betreffende luchtvaartmaatschappij. Vliegwinkel.nl kan niet garanderen dat aan de wens van de Reiziger wordt voldaan.

## **Artikel 7 - Wijziging of annulering door vliegwinkel.nl**

Op Vliegwinkel.nl worden soms (combinaties van) Vliegtickets en/of Vouchers aangeboden voor welke het niet mogelijk is een Vliegticket en/of Voucher af te geven voor de getoonde prijs en/of boekingsklasse. De reden hiervoor is dat de tarieven en boekingsklassen getoond op Vliegwinkel.nl via volledig geautomatiseerde processen op de site van Vliegwinkel.nl geplaatst worden, en deze tarieven en boekingsklassen continue onderhevig zijn aan prijswijzigingen. Indien u geen Vliegticket en/of Voucher en geen Boekingsbevestiging ontvangt binnen 48 uur na boeking, zal een medewerker van Vliegwinkel.nl binnen drie Werkdagen na boeking contact met u opnemen per telefoon of per email. Een medewerker van Vliegwinkel.nl kan eventuele alternatieven met u doorspreken. Vliegwinkel.nl behoudt zich echter het recht voor deze boekingen te weigeren en de vooruitbetaalde reissom volledig te restitueren.

Boekingen zijn in beginsel gegarandeerd als de Vliegtickets en/of Vouchers door Vliegwinkel.nl namens de Dienstverlener(s) zijn afgegeven en betaald. Wel behoudt Vliegwinkel.nl zich het recht voor om binnen twee Werkdagen na ontvangst van de betaling en afgifte van de Vliegtickets en/of Vouchers op de door haar aangeboden en verkochte tarieven en/of boekingsklassen terug te komen. De reden hiervoor is dat de genoemde tarieven en boekingsklassen door de Dienstverleners worden vastgesteld en door deze derden op de Website worden geladen. Bij het laden en publiceren van deze tarieven en boekingsklassen kunnen - door bijvoorbeeld (systeem)fouten - onjuiste tarieven en

boekingsklassen worden geplaatst cq. getoond waardoor Vliegtickets en/of Vouchers voor een verkeerd (d.w.z. een te laag) tarief of een verkeerde boekingsklasse worden afgegeven.

De tarieven en boekingsklassen worden via volledig geautomatiseerde processen op de site van Vliegwinkel.nl geplaatst en Vliegtickets en/of Vouchers worden op basis van deze gepubliceerde gegevens geprint. Vliegwinkel.nl doet haar uiterste best deze processen en de gepubliceerde tarieven en boekingsklassen te controleren, maar kan in dat verband geen 100% garantie geven. Om die reden behoudt Vliegwinkel.nl zich het recht voor om binnen twee Werkdagen een bijbetaling aan de Opdrachtgever te vragen of de Vliegtickets en/of Vouchers te annuleren en de vooruitbetaalde reissom volledig te restitueren indien sprake is van foutief gepubliceerde tarieven of boekingsklassen en/of indien Vliegtickets en/of Vouchers zijn afgegeven voor een onjuist tarief of onjuiste boekingsklasse en/of indien Vliegtickets zijn afgegeven met een onjuist luchthavenbelastingtarief.

In de wereldwijde boekingsystemen worden soms combinaties van luchtvaartmaatschappijen aangeboden waarvoor het niet mogelijk is een elektronisch Vliegticket af te geven omdat deze luchtvaartmaatschappijen geen ticketovereenkomst met elkaar hebben gesloten of omdat deze luchtvaartmaatschappijen geen officieel IATA lid zijn. In deze gevallen neemt een medewerker binnen twee werkdagen na boeking contact met u op om de eventuele alternatieven door te spreken. Vliegwinkel.nl behoudt zich het recht voor deze boekingen te weigeren en de betaalde reissom te restitueren.

Vluchtschema's zijn regelmatig onderhevig aan wijzigingen. Deze worden door luchtvaartmaatschappijen niet altijd (tijdig) doorgegeven aan Vliegwinkel.nl. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om uiterlijk een dag voor vertrek van elke route het definitieve vluchtschema (route en tijden) te controleren. Dit kan tijdens het (online) inchecken bij een luchtvaartmaatschappij en voor lijndiensten ook op de website [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com). Indien Vliegwinkel.nl tijdig door een luchtvaartmaatschappij wordt ingelicht met betrekking tot een wijziging, nemen wij telefonisch of per e-mail contact op met de Opdrachtgever. Bij grotere wijzigingen vragen wij de Opdrachtgever om een ontvangstbevestiging. Wij doen minimaal 1 poging per telefoon en/of per mail om de Opdrachtgever te bereiken. Indien wij de Opdrachtgever niet tijdig (hebben) kunnen bereiken behouden we ons het recht voor om uit zijn of haar naam de wijziging(en) te accepteren, en te verwerken (dit ook om annulering door de luchtvaartmaatschappij te voorkomen). Indien wij de Opdrachtgever niet hebben kunnen bereiken op de door de Opdrachtgever aan Vliegwinkel.nl verstrekte contactgegevens, dient de Opdrachtgever - zoals hierboven uitgelegd - uiterlijk een dag voor vertrek het definitieve vluchtschema te controleren tijdens het (online) inchecken en/of op [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com).

## **Artikel 8 - Wijziging of annulering door de Opdrachtgever**

### **A. Het wijzigen of annuleren van een Vliegticket**

Na boeking is een Vliegticket in beginsel definitief geboekt en kan niet meer gewijzigd (naams-, tijds-, datum- en/of bestemmingswijziging) of geannuleerd worden. Mocht de Reiziger desondanks annuleren dan bedragen de annuleringskosten in beginsel 100% van de prijs van het ticket. Er zijn echter uitzonderingen waarbij wijziging of annulering wel mogelijk is. Als u wilt wijzigen of annuleren kunt u bij de klantenservice van Vliegwinkel.nl informatie opvragen over de mogelijkheden en voorwaarden.

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. Vliegwinkel.nl wijst u erop dat de kosten van de wijziging en/of annulering op kunnen lopen 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. Ook de administratiekosten die Vliegwinkel.nl berekent om de annulering en/of wijziging uit te voeren komen in dat geval voor uw rekening. U dient rekening te houden dat voor het behandelen van een annulering en/of wijziging door Vliegwinkel.nl per Vliegticket € 60 administratiekosten in rekening wordt gebracht indien het ticket annuleerbaar of wijzigbaar is.

In het geval u niet of gedeeltelijk niet van uw ticket gebruik maakt en restitutie kan worden gevorderd van de luchtvaartmaatschappij, zal Vliegwinkel.nl indien u van deze mogelijkheid geen gebruik maakt eventuele restitutie na ongeveer 11 maanden terugvorderen namens u. Nadat Vliegwinkel.nl de restitutie heeft teruggevorderd bij de luchtvaartmaatschappij stuurt Vliegwinkel.nl u een voucher 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 Vliegwinkel.nl. Vliegwinkel.nl rekent een administratieve vergoeding van € 25 per ticket voor de terugvordering van eventuele restituties. Een voucher heeft een geldigheidsduur van 1 jaar.

Wanneer de Opdrachtgever een annuleringsverzekering heeft afgesloten ten behoeve van 1 of meerdere Reizigers en de reden van annuleren onder de voorwaarden van de annuleringsverzekering valt, betaalt de Opdrachtgever aan Vliegwinkel.nl nog steeds de in rekening gebrachte administratiekosten alsook uiteraard de premie voor de afgesloten annuleringsverzekering. Uitzondering wordt gemaakt voor Vliegtickets waarvoor de annuleringskosten 100 % zijn: hiervoor wordt maximaal 70% van de ticketprijs vergoed. De administratiekosten en eventuele kosten voor betalingen (creditcard of een andere betaalmethode), vliegticketgarantie worden niet gerestitueerd. Het terug te betalen bedrag wordt aan de Reiziger overgemaakt, zodra dit bedrag door Vliegwinkel.nl is ontvangen door de verzekeringsmaatschappij.

#### **B. Het wijzigen of annuleren van een hotelboeking**

1. Het wijzigen of annuleren van een hotelboeking is niet altijd mogelijk. Als u wilt wijzigen of annuleren kunt u zich op de websites van de betreffende Dienstverlener laten informeren naar de mogelijkheden en voorwaarden.
2. Indien het mogelijk is uw hotel boeking te wijzigen of annuleren, brengt Vliegwinkel.nl €60 administratiekosten per autohuur boeking in rekening. Daarnaast worden de eventuele kosten van de Dienstverlener aan u doorbelast.

#### **C. Het wijzigen of annuleren van een autohuur boeking**

1. Het wijzigen of annuleren van een autohuur boeking is niet altijd mogelijk. Als u wilt wijzigen of annuleren kunt u zich bij Vliegwinkel.nl laten informeren naar de mogelijkheden en voorwaarden.
2. Indien het mogelijk is uw autohuur boeking te wijzigen of annuleren, brengt Vliegwinkel.nl €60 administratiekosten per autohuur boeking in rekening. Daarnaast worden de eventuele kosten van de Dienstverlener aan u doorbelast.

#### **Artikel 9 – Indienen restitutieverzoek**

- A. Indien het Vliegticket annuleerbaar is, dient een restitutieverzoek in beginsel binnen één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum te zijn ingediend, tenzij de luchtvaartmaatschappij anders bepaalt. Het eventueel te restitueren bedrag wordt teruggestort op de rekening/credit card waarmee de Opdrachtgever de betaling heeft voldaan maar pas nadat het restitutiebedrag van de luchtvaartmaatschappij door Vliegwinkel.nl is ontvangen. Dit duurt gemiddeld 2 tot 3 weken, maar in sommige gevallen duurt die aanzienlijk langer en kan het 6 tot 12 maanden in beslag nemen.
- B. Terubetalingsbescherming door recht op terugbetaling: 'Refund Protect'  
U kunt bij Vliegwinkel via RefundProtect een recht op terugbetaling kopen. De kosten van uw vliegticket worden terugbetaald in het geval u geen gebruik kunt maken van uw vliegticket als gevolg van een in de lijst gespecificeerde omstandigheid. Hiervoor moet uw een verzoek tot terugbetaling in te dienen met een verwijzing naar de gespecificeerde omstandigheid.  
[Klik op deze link voor meer informatie.](#)  
**DIT PRODUCT IS GEEN VERZEKERING.** De terugbetalingsbescherming is een optionele uitbreiding van onze standaard Algemene Voorwaarden. Het biedt bescherming door recht om terugbetaling indien een van de in lijst gespecificeerde omstandigheden zich voordoet.

#### **Artikel 10 – Reisdocumenten**



U bent zelf verantwoordelijk voor het correct doorgeven van (persoons)gegevens die nodig zijn om een correcte boeking tot stand te brengen en uit te voeren. Indien de persoonsgegevens tussentijds worden gewijzigd stelt de Reiziger Vliegwinkel.nl hiervan direct op de hoogte. Vliegwinkel.nl behoudt zich het recht voor kosten voor het wijzigen van persoonsgegevens in rekening te brengen.

Vliegwinkel.nl wijst de Opdrachtgever er met nadruk op dat de eerste voornaam en achternaam van de Reiziger zoals deze in het paspoort vermeld staan, als passagiersgegevens doorgegeven dienen te worden in het boekingsproces. Indien u als vrouw getrouwd bent, dient u uw meisjesnaam zoals vermeld in uw paspoort in het boekingsstelsel in te voeren en niet de achternaam van uw echtgenoot. Ook dient u niet de vermelding 'echtgenoot van' en 'weduwe van' in te vullen tijdens het boekingsproces.

Voorbeelden:

De heer Willem van Beek ◊ Eerste voornaam: Willem ◊ Achternaam: van Beek

Mevrouw Karin Maria Jansen ev van Beek ◊ Eerste voornaam: Karin ◊ Achternaam: Jansen.

Gebruik geen leestekens, koppeltkens (-) of accenten.

Voorbeeld: "Müller" vul in "Muller".

In geval de Reiziger met een Vliegticket 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 boeking op de Website geconstateerd wordt dat er een verkeerde naam staat of de naam niet correct gespeld is, dient de Reiziger contact op te nemen met de klantenservice van Vliegwinkel.nl. Er worden altijd kosten in rekening gebracht voor het wijzigen van gegevens in een reeds gemaakte boeking, waarvoor Vliegwinkel.nl € 60 wijzigingskosten in rekening brengt. Tevens kan de luchtvaartmaatschappij ook wijzigingskosten in rekening brengen. Vliegwinkel.nl kan geen enkele garantie geven dat het wijzigen van de naamsgegevens door de luchtvaartmaatschappij geaccepteerd wordt.

U bent zelf verantwoordelijk dat u bij het op reis gaan in het bezit bent van de juiste en geldige Reisdocumenten. Voor de volledigheid; onder Reisdocumenten worden verstaan alle documenten die vereist (kunnen) zijn voor het toetreden van een land ten tijde van uw reis. In ieder geval (maar niet limitatief) worden onder Reisdocumenten verstaan: paspoort, visum, inentingsbewijzen, geboorte akten, uittreksels bevolkingsregister en toestemming formulier(en). Het is daarom erg belangrijk om meerdere malen voor uw vertrek de benodigde Reisdocumenten te controleren op geldigheid en volledigheid op de website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en de website van de Visumdienst (waar u per bestemming de benodigde en actuele informatie kunt vinden). Lokale regelgeving op dit gebied verandert regelmatig. Wanneer uw Reisdocumenten onvolledig of ongeldig zijn, kan uw toegang geweigerd worden tot uw vlucht. Vliegwinkel.nl aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien de Reiziger niet beschikt over geldige Reisdocumenten.

U dient er rekening mee te houden dat veel landen eisen dat uw paspoort nog zes maanden na uw verblijfsperiode geldig is. Ook dient u er rekening mee te houden dat het aanvragen van een geldig visum enige tijd in beslag kan nemen. Vliegwinkel.nl raadt u dan ook aan zo snel mogelijk een visum aan te vragen nadat u uw Vliegticket heeft geboekt. Vliegwinkel.nl aanvaardt geen aansprakelijkheid indien de Reiziger niet beschikt over geldige reisdocumenten.

Ook voor een overstap op een luchthaven dient u er rekening mee te houden dat er reisdocumenten (paspoort, visum, inentingsbewijzen) verplicht kunnen zijn. Voor meer informatie hieromtrent verwijst Vliegwinkel.nl u door naar de [website van het Ministerie van Buitenlandse Zaken](#) en de [website van de visumdienst](#) waar u per bestemming de benodigde en actuele informatie kunt vinden.

Vliegwinkel.nl wijst u erop dat voor een groot aantal buitenlandse bestemmingen vaccinaties en/of malariatabletten noodzakelijk zijn. Het niet hebben van bepaalde inentingen kan tot gevolg hebben dat u de toegang tot een land geweigerd kan worden. Ook bij een kort verblijf zoals een overstap, kunnen vaccinaties van toepassing zijn. Verschillende instanties kunnen u informeren over de risico's op ziekten in (sub)tropische landen en de vaccinaties daartegen. Voor advies over inentingen kunt u terecht bij de GGD, een vaccinatiebureau in uw regio of uw huisarts.

Indien u naar of via de Verenigde Staten reist of doorreist en gebruik wilt maken van het VISA Waiver Program (VWP) dient u toestemming te vragen om gebruik te maken van het Electronic System for Travel Authorisation (ESTA). U dient

dit bij voorkeur uiterlijk 72 uur voor vertrek te doen, zodra u een Vliegticket en/of hotel heeft geboekt. Hierna kunt u nog wel ESTA-reistoestemming aanvragen, maar als u geen toestemming krijgt, heeft u wellicht niet genoeg tijd om de benodigde visa alsnog aan te vragen. De kosten voor de aanvragen komen voor rekening van de Reiziger en dienen per creditcard voldaan te worden. Het is niet toegestaan zonder ESTA naar of via de Verenigde Staten te reizen. Voor meer informatie over de aanvraag en of u in aanmerking komt voor het VWP verwijst Vliegwinkel.nl u naar de website van [ESTA](#).

[Vliegwinkel.nl](#) wijst alle Reizigers van en naar de Verenigde Staten erop dat uw gegevens toegankelijk zijn voor lokale autoriteiten in verband met een wettelijk verplichte veiligheidscontrole. Uw gegevens worden door ESTA slechts voor veiligheidsdoeleinden gebruikt.

## Artikel 11 – Boeken van vluchten

Heeft u een Vliegticket geboekt, dan is de betreffende luchtvaartmaatschappij verantwoordelijk voor de boeking en worden de reisinformatie en ook de voor de uitvoering van de reis benodigde persoonsgegevens opgeslagen in het boekingsstelsel van de Dienstverlener.

### Inchecken

Het is de verantwoordelijkheid van de Reiziger om op tijd in te checken bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. Een aantal luchtvaartmaatschappijen bieden de mogelijkheid om voor vertrek via hun website online in te checken. Wij adviseren u de website van de luchtvaartmaatschappij waarmee u reist te raadplegen om te kijken of dit voor uw vlucht(en) mogelijk is. Bij een aantal luchtvaartmaatschappijen is online inchecken zelfs verplicht, zoals maar niet uitsluitend het geval is bij Ryanair en EasyJet. Voor actuele informatie adviseren wij u contact op te nemen met de luchtvaartmaatschappij.

Wij adviseren u om ruim voor de geplande vertrektijd in te checken en tijdig de (centrale) security check te passeren. Restitutie van uw Vliegticket, indien u uw vlucht mis, is niet mogelijk.

Als algemene richtlijn adviseren wij de volgende inchecktijden:

- Europese bestemming minimaal 2 uur voor de vertrektijd;
- Bestemming buiten Europa minimaal 3 uur voor de vertrektijd;
- Voor bestemmingen met strenge veiligheidscontroles zoals, maar niet beperkt tot, de Verenigde Staten en Israël geldt een minimale inchecktijd van 3 uur voor vertrek.

### Zwangere vrouwen

Het staat de luchtvaartmaatschappij vrij zwangere vrouwen te weigeren afhankelijk van het aantal weken waarin de zwangerschap zich bevindt, raadpleeg hierover de voorwaarden van de door u geboekte luchtvaartmaatschappij. Tevens kunt u contact opnemen met de klantenservice van Vliegwinkel.nl.

### Paspoort baby's

Vanaf 26 juni 2012 heeft elk kind (ook baby's!) in Nederland een eigen paspoort of identiteitskaart nodig voor reizen naar het buitenland. Dit geldt zowel voor reizen naar landen binnen als buiten Europa. Het vervallen van de geldigheid van de kinderbijschrijving heeft geen gevolgen voor de geldigheid van uw eigen paspoort. Uw document blijft geldig tot de datum einde geldigheid die in het paspoort is aangegeven. Voor meer informatie hieromtrent verwijst Vliegwinkel.nl u door naar de [website](#) van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

### Reizen met baby's

In de luchtvaart is een baby een kindje dat de leeftijd van 2 jaar op de vluchtdatum, zowel de heen- als de terugreis, nog niet heeft bereikt. Een volwassen Reiziger kan over het algemeen met één baby reizen. Soms is het mogelijk om als één volwassene met meerdere baby's te reizen, dit is afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij waarvoor u kiest. Een baby heeft geen recht op een eigen stoel. Gedurende de reis dient de baby op schoot gehouden te worden. Voor meer informatie hieromtrent kunt u contact opnemen met de klantenservice van Vliegwinkel.nl.

### Alleen reizende kinderen

Alvorens een boeking te maken voor een alleen reizend kind, dient u te allen tijde contact op te nemen met de klantenservice van Vliegwinkel.nl. U dient er rekening mee te houden dat alleen reizende kinderen (jonger dan 18 jaar) meestal niet door de luchtvaartmaatschappij worden vervoerd. U bent zelf te allen tijde verantwoordelijk de algemene voorwaarden van een luchtvaartmaatschappij hieromtrent te raadplegen alvorens een boeking te maken voor een alleen reizend kind onder de 18. Vliegwinkel.nl aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien de Reiziger geen contact heeft opgenomen met Vliegwinkel.nl, alvorens een boeking te maken voor een alleen reizend kind.

### Vluchttijden, vluchtnummers en vluchtroutes

De vluchttijden, vluchtnummers en vluchtroutes die bij boeking worden meegedeeld aan de Opdrachtgever zijn steeds onder voorbehoud van wijzigingen, worden niet gegarandeerd door Vliegwinkel.nl en kunnen derhalve veranderen. Het is daarom erg belangrijk om 24 uur voor vertrek het actuele reisschema te controleren. Voor lijndienstvluchten kunt u uw schema nakijken op de website [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com). Voor overige luchtvaartmaatschappijen verwijzen we u door naar de website van de betreffende dienstverlener. Vliegwinkel.nl draagt geen verantwoordelijkheid indien de Reiziger door wijzigingen die door de luchtvaartmaatschappij zijn doorgevoerd schade ondervindt. Vliegwinkel.nl zal zich inspannen de Opdrachtgever tijdig op de hoogte te brengen van veranderingen in vluchttijden, vluchtroutes en/of vluchtnummers. Deze communicatie geschiedt uitsluitend op het e-mailadres dat door de Opdrachtgever bij de boeking is doorgegeven aan Vliegwinkel.nl.

### Verplichte volgorde reisschema

Een Vliegticket bestaat uit 1 of meer coupons. Dit zijn de reisonderdelen zoals vermeld in het reisschema. Het door de Opdrachtgever betaalde tarief komt overeen met het reisschema als vermeld op het Vliegticket. Het gebruik van het gehele op het Vliegticket vermelde reisschema is een essentieel onderdeel van de vervoersovereenkomst tussen Opdrachtgever en de luchtvaartmaatschappij. De Reiziger dient zich te houden aan de geboekte reisroute. Het is niet toegestaan om individuele coupons van de reis te annuleren of ongebruikt te laten. Een Vliegticket zal niet worden geaccepteerd indien een of meerdere coupons niet gebruikt worden in de volgorde waarin de coupons zijn uitgegeven, beginnend met de plaats van vertrek zoals vermeld op het Vliegticket. Indien de Reiziger voor een van de vluchten niet komt opdagen, zullen Luchtvaartmaatschappijen de Reiziger beschouwen als een "no show", wat leidt tot annulering van alle vervolgvluchten zonder enige schadeloosstelling. Voor een vlucht Düsseldorf - Amsterdam - New York, kunt u dus niet opstappen in Amsterdam.

### Reizen met treintickets

Indien u een treinticket heeft naar of van de luchthaven, ben u verplicht dit deel van de door u geboekte reis per trein af te leggen. U kunt uw treinticket met zitplaatsreservering op vertoon van uw Vliegticket en een geldig identiteitsbewijs afhalen bij speciale balies op uw vertrekstation. U kunt de website van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij raadplegen voor de verschillende vertrekstations waar u kunt opstappen. De treintickets kunnen in de meeste gevallen vanaf 4 uur voor vertrek van de trein opgehaald worden bij de speciale balies. Wees op tijd in verband met eventuele wachtrijen. Zorg ervoor dat uw treinticket door de conducteur wordt afgestempeld: als u na het deel per trein een vlucht neemt, moet u uw treinkaartje laten zien bij de incheckbalie op de luchthaven.

## **Artikel 12 – Bagage meenemen**

Afmeting en gewicht van bagagestukken en handbagage zijn per luchtvaartmaatschappij verschillend. Voor de exacte bagagevoorwaarden van uw boeking van een lijndienstvlucht kunt u kijken op [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com). Voor alle overige luchtvaartmaatschappijen kunt u contact opnemen met de klantenservice of de desbetreffende luchtvaartmaatschappij. Het is mogelijk dat de luchtvaartmaatschappij extra kosten in rekening brengt voor het meenemen van bagage. Dit wordt tijdens het boekingsproces getoond.

## **Artikel 13 – Geschillen**

Klachten van de Reiziger over de door Vliegwinkel.nl uitgevoerde Opdracht dienen binnen twee maanden na kennisname door de Reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij Vliegwinkel.nl schriftelijk te worden

ingediend, hetzij per gewone post (Piet Heinkade 55, 1019 GM, Amsterdam), hetzij per email ([info@vliegwinkel.nl](mailto:info@vliegwinkel.nl)), te worden gemeld bij Vliegwinkel.nl.

Binnen één maand na ontvangst van de klacht door Vliegwinkel.nl, ontvangt de Reiziger schriftelijk een inhoudelijke reactie. Indien de klacht naar het oordeel van de Reiziger niet naar tevredenheid wordt behandeld kan de Reiziger de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Reizen volgens de [ANVR Boekingsvoorwaarden](#).

De Reiziger heeft tevens de mogelijkheid om de klacht aan te melden via het [ODR Platform](#) van de Europese Commissie. Dit is een platform dat door de EU is opgezet voor alle consumenten binnen Europa.

## **Artikel 14 – Intellectuele eigendomsrechten**

De Website, de inhoud van de Website met uitzondering van door derden geleverd materiaal en de Vliegwinkel.nl merken zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten. Dit materiaal mag niet zonder voorafgaande toestemming van Vliegwinkel.nl worden gebruikt behoudens wettelijke toegestane uitzonderingen.

## **Artikel 15 - Disclaimer**

De Opdrachtgever erkent en verklaart, door de aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden, tevens de Disclaimer te aanvaarden.

## **Artikel 16 - Privacy**

Opdrachtgever dient in het kader van de boeking persoonsgegevens te verstrekken aan Vliegwinkel.nl. Vliegwinkel.nl is bewerker en verwerkt slechts gegevens in opdracht van en ten behoeve van de Reiziger(s) conform de instructies van Opdrachtgever. Vliegwinkel.nl verwerkt (als handelaar) persoonsgegevens noodzakelijk voor (i) de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst tussen Opdrachtgever de Dienstverlener(s) en (ii) de optimalisering van de door Vliegwinkel.nl aangeboden Diensten. Vliegwinkel.nl verwerkt de persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens voor de hiervoor genoemde doeleinden en om te voldoen aan enige op haar rustende wettelijke verplichting;

Vliegwinkel.nl laat deels gegevens verwerken door dienstverlenende bedrijven die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomst van Opdracht. Deze bedrijven mogen uitsluitend volgens onze aanwijzingen te werk gaan en deze bedrijven worden zorgvuldig door ons uitgekozen. Daartoe behoren o.a. aanbieders van betalingssystemen en bedrijven die voor ons kredietwaardigheids- en zekerheidscontroles uitvoeren zodat u de keuze heeft uit diverse betalingsmogelijkheden, en om problemen bij de betaling en kredietfraude te voorkomen. Hierbij worden uw gegevens door ons uitsluitend aan die instanties doorgegeven die gevestigd zijn binnen de Europese Economische Ruimte en die dus onderworpen zijn aan de strenge wetgeving op het gebied van gegevensbescherming van de EU, of die verplicht zijn tot gegevensbescherming op een vergelijkbaar niveau.

De Opdrachtgever gaat akkoord dat zijn of haar persoonsgegevens worden doorgegeven aan Airhelp. De rechten van vliegtuigpassagiers zijn o.a. vastgelegd in de Verordening 261/2004 (EU) aan welke alle EU-lidstaten zich moeten houden. Deze bepaalt dat onder bepaalde voorwaarden luchtreizigers recht hebben op financiële compensatie als hun vlucht wordt uitgesteld, geannuleerd of overboekt is. Wanneer een vlucht van een Opdrachtgever wiens vlucht aankomt in of vertrekt van een lidstaat van de EU wordt uitgesteld, geannuleerd of overboekt is, zal Airhelp een e-mail sturen aan de Opdrachtgever met betrekking tot de mogelijkheid van het instellen van een vordering bij de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.

Door het gebruik maken van de Website van Vliegwinkel.nl verklaart de Opdrachtgever het op de Website gehanteerde [Privacy beleid](#) van Vliegwinkel.nl te aanvaarden.

## **Artikel 17 – Algemeen**

De oorspronkelijke tekst van deze Algemene Voorwaarden is opgesteld in de Nederlandse taal en altijd leidend bij de uitleg van de hierin opgenomen bepalingen.

Als enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden niet geldig, niet bindend, nietig of vernietigbaar is, heeft dit geen gevolgen voor de geldigheid van de overige bepalingen. Vliegwinkel.nl zal zo spoedig mogelijk nadat de ongeldigheid, nietigheid of vernietigbaarheid is gebleken voorzien in een nieuwe bepaling die wel geldig is.

Vliegwinkel.nl behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Tijdens het boekingsproces zal altijd de meest recente versie van deze algemene voorwaarden ter beschikking worden gesteld om te downloaden.

## **Artikel 18 - Toepasselijk recht**

Op de overeenkomst van Opdracht tussen Vliegwinkel.nl en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Amsterdam, versie: November 2021

## **Bijlage A**

*Algemene Voorwaarden*: betekent deze Algemene Voorwaarden voor boekingen die van tijd tot tijd worden aangepast of gewijzigd.

*Boekingsbevestiging*: dit is het moment dat de Opdrachtgever het online boekingsproces afsluit en de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst van Opdracht alsmede de daarmee van toepassing zijnde voorwaarden van de Dienstverlener heeft aanvaard. Met het aanvaarden van de toepasselijke voorwaarden is de Opdrachtgever gebonden aan de Opdracht. De Boekingsbevestiging wordt naar het opgegeven email adres van de Opdrachtgever verzonden.

*Dienst(en)*: de op de Website aangeboden Dienst die wordt aangeboden door de Dienstverlener.

**Dienstverlener:** de vervoerder, accommodatieverschaffer of andere verlener van Diensten op het gebied van reizen zulks in de ruimste zin des woords met wie de Opdrachtgever een overeenkomst aangaat tot het verschaffen van vervoer, verblijf of het verlenen van andere Diensten en die met inachtneming van diens toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze Diensten.

**Gekoppeld Reis Arrangement:** Een Gekoppeld Reis Arrangement bestaat uit minimaal 2 Reisdiensten. Bijvoorbeeld: vliegticket en hotel, of: vervoer en excursie. Een Gekoppeld Reis Arrangement ontstaat in de volgende situaties:

- U boekt op onze website tijdens hetzelfde bezoek 2 of meer aparte reisdiensten.
- U boekt eerst bij Vliegwinkel 1 of meer reisdiensten. Binnen 24 uur na onze bevestiging boekt u bij een andere reisaanbieder 1 of meer andere reisdiensten.

**Lijndienst (maatschappijen):** zijn luchtvaartmaatschappijen die volgens vastgestelde tijden vertrekken en wordt uitgevoerd door Lijndienst maatschappijen.

**Low-cost (maatschappijen):** zijn luchtvaartmaatschappijen die op allerlei manieren geld proberen te besparen, en dit voordeel doorberekenen aan de consument, waardoor Vliegtickets vaak voor (extreem) lage prijzen kunnen worden aangeboden. Deze goedkope vluchten worden voornamelijk aangeboden naar bestemmingen binnen Europa.

**Opdracht:** de overeenkomst van Opdracht tussen de Opdrachtgever en Vliegwinkel.nl, waarbij Vliegwinkel.nl optreedt als handelaar en zich jegens de Reiziger(s) verbindt bemiddelingsdiensten te verlenen op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords.

**Opdrachtgever:** degene die bij Vliegwinkel.nl een boeking plaatst.

**Reisdienst:** dienst betreffende:

- i) personenvervoer;
- ii) accommodatie die niet wezenlijk deel uitmaakt van personenvervoer en die niet voor bewoning is bestemd;
- iii) verhuur van auto's, andere motorvoertuigen
- iv) andere toeristische diensten die niet wezenlijk deel uitmaken van een reisdienst in de zin van de onderdelen i), ii) of iii);

**Reisdocumenten:** alle documenten die vereist (kunnen) zijn voor het toetreden van een land. In ieder geval: paspoort, visum, inentingsbewijzen, geboorte akten, uittreksels bevolkingsregister en toestemming(s) formulier(en).

**Reiziger:** de Opdrachtgever (aanmelder) of degene te wiens behoeve de door Vliegwinkel.nl verrichte Diensten zijn bedongen en die dat beding heeft aanvaard.

**Vliegticket:** een vervoersbewijs uitgegeven in papieren of in elektronische vorm door of namens de luchtvaartmaatschappij als Dienstverlener na volledige afronding van het boekings- en betalingsproces. Een elektronisch vervoersbewijs wordt in deze algemene voorwaarden gelijk gesteld met een E-ticket.

**Vliegwinkel.nl:** onderdeel van Travix Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam die in de uitoefening van haar bedrijf optreedt als handelaar op het gebied van reizen. Als handelaar (ook wel tussenpersoon) adviseert, informeert en bemiddelt Vliegwinkel.nl bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.

**Voucher:** een waardebon die Vliegwinkel.nl elektronisch verstrekt aan de Opdrachtgever namens de Dienstverlener(s), met uitzondering van het Vliegticket, dat als betalingsbewijs van de geboekte Dienst geldt.

**Website:** [www.Vliegwinkel.nl](http://www.Vliegwinkel.nl)

**Werkdagen:** wekdagen van maandag tot en met vrijdag, op bijzondere- en feestdagen gelden afwijkende openingstijden

