

Inhoudsopgave

- Artikel 1. Definities
- Artikel 2. Algemeen
- Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst
- Artikel 4. Vluchten
- Artikel 5. Reissom en bemiddelingskosten
- Artikel 6. Verzekeringen
- Artikel 7. Camper- & autohuur
- Artikel 8. Reisbescheiden
- Artikel 9. Betaling door de reiziger
- Artikel 10. Wijziging door de reiziger
- Artikel 11. Annulering door de reiziger
- Artikel 12. Restituties
- Artikel 13. Overige verplichtingen van de reiziger
- Artikel 14. Klachten

Artikel 1. Definities

- 1.1. Aanvangsdatum: de vertrekdatum van de reis of, indien de reis geen georganiseerd vervoer omvat, de aankomstdatum.
- 1.2. Individuele reservering: een reservering die in opdracht en door tussenkomst van vliegtickets.nl is bemiddeld met een dienstverlener, waarbij het betalingsverkeer plaatsvindt tussen de betreffende dienstverlener en de reiziger zonder tussenkomst van vliegtickets.nl.
- 1.3. Werkdagen/Openingsdagen: maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 21:00 uur, zaterdag van 10:00 tot 17:00 uur, zondag van 11:00 tot 17:00 uur. Op in Nederland erkende feestdagen gelden afwijkende openingstijden, welke telkens op de website van vliegtickets.nl worden gepubliceerd.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Ter afbakening van de toepasselijkheid van de ANVR Consumentenvoorwaarden en de Aanvullende Algemene Voorwaarden van vliegtickets.nl enerzijds en de Algemene Voorwaarden Zakelijk van vliegtickets.nl anderzijds geldt dat, als de Aanmelder een natuurlijk natuurlijke persoon is niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, de ANVR Consumentenvoorwaarden en de Aanvullende Algemene Voorwaarden van vliegtickets.nl gelden.
- 2.2. Onderhavige voorwaarden gelden als aanvulling op de ANVR Consumentenvoorwaarden en de specifieke voorwaarden die op de offerte en/of de bevestiging/factuur worden vermeld.
- 2.3. Waar in deze Aanvullende Algemene Voorwaarden gesproken wordt over een "reisovereenkomst", is de betreffende bepaling alleen van toepassing indien vliegtickets.nl optreedt in de hoedanigheid van reisorganisator.
- 2.4. Bij onderlinge strijdigheid tussen deze Aanvullende Algemene Voorwaarden, de specifieke voorwaarden in de offerte en/of op de bevestiging/factuur, de voorwaarden van Thuiswinkel.org en de ANVR Consumentenvoorwaarden geldt de volgende hiërarchie:
 - a) de ANVR Consumentenvoorwaarden;
 - b) de voorwaarden van Thuiswinkel.org;
 - c) de specifieke voorwaarden die worden vermeld, zo nodig per reisonderdeel:
 - in de bevestiging/factuur, of;
 - in de offerte;
 - d) indien vliegtickets.nl bemiddelt tussen de reiziger en de dienstverlener of andere reisorganisator, de algemene en/of aanvullende voorwaarden van de betreffende dienstverlener of reisorganisator;
 - e) de Aanvullende Algemene Voorwaarden van vliegtickets.nl.

- 2.5. Voor zover noodzakelijk in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, geeft vliegtickets.nl de gegevens van de reiziger(s) door aan de betrokken dienstverlener(s). De reiziger kan voor het sluiten van de overeenkomst hiertegen bezwaar maken. vliegtickets.nl is in dat geval niet aansprakelijk indien die diensten niet of niet juist kunnen worden uitgevoerd, door het ontbreken van deze gegevens.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Alle overeenkomsten die tussen de reiziger en vliegtickets.nl tot stand komen zijn definitief, de reiziger heeft geen herroepingsrecht.
- 3.2. Een offerte van vliegtickets.nl wordt telkens op verzoek van de reiziger samengesteld, is vrijblijvend en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de afzonderlijke onderdelen van de reis.
- 3.3. De Aanmelder is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
- 3.4. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en vliegtickets.nl anderzijds verloopt uitsluitend via de Aanmelder.
- 3.5. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen aandeel in de overeenkomst aansprakelijk.
- 3.6. Vliegtickets.nl heeft het recht de reisovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal zoals dit bij de betreffende reisaanbieding wordt vermeld. vliegtickets.nl zal het aantal bereikte deelnemers voor een reisaanbieding ten minste 21 dagen voor iedere Aanvangsdatum vaststellen en, indien het minimum aantal deelnemers niet is behaald, aan de reiziger mededelen.
- 3.7. Een aanbod van vliegtickets.nl is vrijblijvend en kan zo nodig door deze ook nog na aanvaarding door de reiziger van het aanbod en eventuele bevestiging door vliegtickets.nl, worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de aan de dienstverlener verschuldigde gelden of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 24 uur na de dag van aanvaarding te geschieden onder opgave van redenen. De reiziger heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventueel betaalde gelden.

Artikel 4. Vluchten

- 4.1. Indien in de overeenkomst één of meerdere vluchten zijn inbegrepen, dan gelden voor deze vluchten uitdrukkelijk de vervoers- en tariefvoorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij(en). Deze vervoers- en tariefvoorwaarden zijn verkrijgbaar via de betrokken luchtvaartmaatschappij en kunnen daarnaast door vliegtickets.nl gratis en op verzoek aan de reiziger worden verstrekt.
- 4.2. Alle vluchttijden worden vermeld onder voorbehoud.
- 4.3. Tarieven, toeslagen en luchthavenbelastingen kunnen slechts worden gegarandeerd indien alle kosten van de vluchten door de reiziger zijn voldaan.

Artikel 5. Reissom en bemiddelingskosten

- 5.1. Vliegtickets.nl rekent bemiddelingskosten voor haar dienstverlening aan reizigers. Deze bemiddelingskosten zijn opgenomen in de kostentabel van vliegtickets.nl en kunnen zonder voorafgaande aankondiging worden gewijzigd.
- 5.2. De reissom is gecaluleerd op basis van het door de reiziger opgegeven aantal personen overeenkomstig de offerte of bevestiging/factuur.

5.3. In sommige landen kan sprake zijn van belastingen en/of heffingen die door of op last van lokale autoriteiten rechtstreeks aan de reiziger worden doorbelast, bijvoorbeeld bij aankomst, vertrek of aan het begin of einde van een verblijf. Deze bedragen kunnen in hoogte variëren en zijn niet in de kosten van het vliegticket, huur of verblijf inbegrepen. Deze belastingen en heffingen dienen door de reiziger zelf te worden voldaan.

Artikel 6. Verzekeringen

- 6.1. Vliegtickets.nl kan namens de reiziger verzekeringsovereenkomsten afsluiten. Wanneer de reiziger hiervan gebruik maakt, treedt vliegtickets.nl op als tussenpersoon tussen de reiziger en de verzekeringsmaatschappij.
- 6.2. Waar in onderhavige voorwaarden sprake is van een verzekering wordt met premie de verschuldigde premie inclusief poliskosten en assurantiebepaling bedoeld.

Artikel 7. Camper- & autohuur

- 7.1. De bepalingen in dit artikel gelden indien de huur van een camper of auto deel uitmaakt van de overeenkomst.
- 7.2. Naast de Algemene Voorwaarden van vliegtickets.nl, zijn de huurvoorwaarden van de betreffende dienstverlener uitdrukkelijk van toepassing.
- 7.3. De reiziger dient separaat bij het in ontvangst nemen van de camper of auto een huurovereenkomst te sluiten met de betrokken dienstverlener. Deze huurovereenkomst regelt de rechtsverhouding tussen de dienstverlener en de reiziger, waarbij vliegtickets.nl geen partij is. vliegtickets.nl is niet aansprakelijk voor aanvullingen in de huurovereenkomst, zoals extra opties en/of verzekeringen, welke geen onderdeel zijn van de reissom die door de reiziger aan vliegtickets.nl is voldaan.

Artikel 8. Reisbescheiden

- 8.1. Vliegtickets.nl stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 5 kalenderdagen voor de Aanvangsdatum per e-mail in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van vliegtickets.nl kan worden gevergd.
- 8.2. Voor zover het verstrekken van reisbescheiden via e-mail niet mogelijk is, zullen reisbescheiden kosteloos en per gewone post in het bezit van de reiziger worden gesteld. Slechts op verzoek van de reiziger is een andere verzendwijze mogelijk tegen betaling van de daarmee verband houdende kosten.

Artikel 9. Betaling door de reiziger

- 9.1. Voor zover de overeenkomst bestaat uit één of meerdere losse reiselementen (bijvoorbeeld vliegtickets, hotels, auto- of camperhuur, verzekeringen) dient het totaalbedrag van de overeenkomst, afhankelijk van de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt, gelijktijdig bij – of terstond na het sluiten van de overeenkomst – te worden voldaan.
- 9.2. Bij de totstandkoming van een reisovereenkomst dient een aanbetaling te worden voldaan welke bestaat uit:
 - a) ten minste 15 % van de totale overeengekomen reissom met een minimum van € 50,00 per persoon, vermeerderd met dossierkosten, reserveringskosten, administratiekosten en waar van toepassing, de bijdrage Calamiteitenfonds en de premie van de annuleringsverzekering, en;
 - b) voor zover vliegtickets deel uitmaken van de overeenkomst, de volledige vluchtprijs.
- 9.3. Het restantbedrag van de reisovereenkomst dient uiterlijk zes weken voor de Aanvangsdatum van de reis te worden voldaan.

9.4. Indien de reisovereenkomst binnen 6 weken voor de Aanvangsdatum tot stand komt, moet het gehele factuurbedrag terstond worden voldaan.

Artikel 10. Wijziging door de reiziger

- 10.1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom vermeerderd met de van toepassing zijnde wijzigings- en communicatiekosten zoals vermeld in de kostentabel van vliegtickets.nl en onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 kalenderdagen voor vertrek zullen deze wijzigingen, voor zover mogelijk, worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door vliegtickets.nl worden bevestigd.
- 10.2. vliegtickets.nl zal een afwijzing van de door de reiziger gewenste wijzigingen gemotiveerd en onverwijld aan de reiziger mededelen. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 11 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
- 10.3. Wijziging van het aantal reizigers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 11.4 van toepassing is
- 10.4. Wijzigingsverzoeken die verband houden met vliegtickets van zogenaamde "lowcost" luchtvaartmaatschappijen kunnen door de reiziger alleen rechtstreeks aan de betrokken luchtvaartmaatschappij worden gericht.

Artikel 11. Annulering door de reiziger

- 11.1. Indien een overeenkomst is samengesteld uit verschillende onderdelen, waarop verschillende annuleringsbepalingen van toepassing zijn, gelden per onderdeel de specifiek hierop van toepassing zijnde bepalingen en kosten zoals deze in de overeenkomst of, bij het ontbreken van daarvan, in de algemene voorwaarden van de betrokken dienstverlener zijn vermeld. vliegtickets.nl kan daarnaast aanvullende kosten in rekening brengen conform de kostentabel van vliegtickets.nl.
- 11.2. Voor bedragen die zijn gebaseerd op de kostentabel van vliegtickets.nl, premies van een annuleringsverzekering en/of vliegticketverzekering en de bijdrage Calamiteitenfonds worden geen restituties verstrekt.
- 11.3. Annulering van een reisovereenkomst
Indien een reisovereenkomst wordt geannuleerd, dan worden door vliegtickets.nl, naast de eventueel verschuldigde administratiekosten, de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:
 - a) Voor vliegtickets wordt geen restitutie gegeven zodra de betreffende vliegtickets zijn uitgegeven.
 - b) Voor camperhuur gelden de annuleringskosten zoals vermeld in de voorwaarden van de betrokken camperverhuurder.

- c) In alle andere gevallen gelden de volgende annuleringskosten en termijnen:
- bij annulering tot de 42ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
 - bij annulering vanaf de 42ste kalenderdag (inclusief) tot de 28ste kalenderdag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 28ste kalenderdag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 21ste kalenderdag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 14de kalenderdag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 5de kalenderdag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
 - bij annulering op de vertrekdag of later: de volledige reissom.

11.4. Deelannulering

- 11.4.1. Indien een reiziger uit een reisgezelschap zijn aandeel in de overeenkomst voor een reis annuleert, is hij annuleringskosten verschuldigd.
- 11.4.2. Vliegtickets.nl doet aan de overblijvende reiziger(s) een bij de nieuwe groepsgrootte passend wijzigingsvoorstel voor dezelfde reis.
- 11.4.3. Voor de betaling van de gewijzigde reissom zullen de normale betalingsregels van artikel 9 gelden.
- 11.4.4. Indien het wijzigingsaanbod niet mogelijk is of niet wordt geaccepteerd, wordt de overeenkomst voor alle reizigers geannuleerd en zijn alle reizigers annuleringskosten verschuldigd.
- 11.4.5. Het totaalbedrag van annuleringskosten en gewijzigde reissom zal de totale reissom van de oorspronkelijke reizigers nooit te boven gaan. Een eventueel overschot wordt op de nieuwe reissom in mindering gebracht.
- 11.4.6. Annuleringen buiten Openingstijden worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende Werkdag.

Artikel 12. Restituties

- 12.1. Voor zover de voorwaarden van de betrokken dienstverlener terugbetaling van (een deel van) de gereserveerde dienst toestaan, kan de reiziger om restitutie verzoeken. vliegtickets.nl brengt voor dergelijke handelingen kosten in rekening conform de kostentabel van vliegtickets.nl.
- 12.2. Vliegtickets.nl is niet gehouden de reiziger restitutie te verstrekken voordat de betrokken dienstverlener de volledige restitutie aan vliegtickets.nl heeft afgerond.
- 12.3. Vliegtickets.nl neemt slechts verzoeken voor restitutie in behandeling indien deze binnen 1 maand na de Aanvangsdatum van het betrokken reiselement bij vliegtickets.nl worden ingediend.

Artikel 13. Overige verplichtingen van de reiziger

- 13.1. Voor zover een overeenkomst tot stand is gekomen op basis van de hoedanigheid van de reiziger, dan kan van de reiziger worden verlangd dat hij hiervoor bij zowel totstandkoming van de overeenkomst aan vliegtickets.nl als op de Aanvangsdatum aan de betrokken dienstverlener bewijs levert.
- 13.2. Vliegtickets.nl zal de reiziger wijzen op de mogelijkheid vooraf zich voor de Aanvangsdatum bij de dienstverlener te melden, bijvoorbeeld door middel van een check-in via telefoon of internet. In geval vliegtickets.nl heeft bemiddeld tussen de reiziger enerzijds en de dienstverlener anderzijds en op de overeenkomst de ANVR Boekingsvoorwaarden van toepassing zijn, is vliegtickets.nl nimmer verantwoordelijk voor schade van de reiziger als deze voornoemde mogelijkheid niet heeft gebruikt en de dienstverlener in het betreffende reisonderdeel (bijvoorbeeld) enige wijziging heeft aangebracht, ongeacht of vaststaat dat vliegtickets.nl hiermee bekend was.

Artikel 14. Klachten

- 14.1. Klachten dienen schriftelijk of per email en gemotiveerd bij vliegtickets.nl te worden ingediend.
- 14.2. Als bewijs van het indienen van de klacht ontvangt de reiziger binnen 5 werkdagen na ontvangst een bevestiging van ontvangst. Als de reiziger deze bevestiging niet heeft ontvangen binnen voornoemde periode, dat dient hij hiervan direct een melding te maken aan.

KOSTENTABEL VLIEGTICKETS.NL

Vliegtickets.nl berekent kosten voor haar dienstverlening. Deze kosten dient u samen met de reissom of in geval van een wijziging- of annulering, direct aan vliegtickets.nl te voldoen. Deze kosten gelden naast de kosten die de dienstverlener doorberekent. Op onderstaande kosten wordt geen restitutie verleend.

Boekingskosten

Boekingskosten online	€ 29,50 per boeking
Boekingskosten offline	€ 30,00 per boeking

Wijzigingskosten

Wijzigingskosten	€ 45,00 per persoon
------------------	---------------------

Annuleringskosten

Annuleringskosten, restitutiekosten	€ 45,00 per persoon
-------------------------------------	---------------------

Visumkosten

Australië	€ 15,00 per persoon
-----------	---------------------

Overige kosten

Communicatiekosten	werkelijke kosten
Koerier/verzendingkosten	werkelijke kosten

Betalingskosten

iDEAL	gratis
PIN	gratis
Bankoverschrijving	gratis
Betaling per creditcard	
<i>Visa, Mastercard</i>	2%
<i>American Express</i>	2,15%
Maestro	2%
Bancontact	€ 12,50
PayPal	€ 5,00

Betalingskosten gelden per transactie en worden in geval van een percentage berekend over het gehele factuurbedrag. Afhankelijk van de soort boeking kunnen bepaalde betalingsmogelijkheden niet worden aangeboden.

© Vliegtickets.nl

Suikersilo-Oost 41
1165 MS Halfweg
Telefoon 0900-9556 (€ 0,45 p/m)
Email customercare@vliegtickets.nl
KvK Nr. 34062746

Versie april 2016