

## Boekingsvoorwaarden

vliegwinkel.nl is een handelsnaam van Vliegwinkel B.V. Voor meer informatie over onze organisatie kunt u op deze site terecht bij Wie zijn wij?. Onze organisatie is IATA-geaccrediteerd ([www.iata.nl](http://www.iata.nl)), deelnemer aan de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR nr. 2790) ([www.sgr.nl](http://www.sgr.nl)) en lid van het Algemeen Nederlands Verbond van Reisonderningen (ANVR nr. 00527) ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

## Boekings- en reserveringsvoorwaarden

vliegwinkel.nl is een dienstverlener op het gebied van reizen. Middels de site informeert en adviseert vliegwinkel.nl en worden reserveringen gemaakt. vliegwinkel.nl verleent deze diensten in uw opdracht. De boekingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van dienstverlening van vliegwinkel.nl. Hierop zijn enkele uitzonderingen.

In deze voorwaarden wordt gesproken over informatie, adviezen, bemiddeling en reserveringen van en door vliegwinkel.nl. Dit geschiedt door informatie, advies op en sturing door onze site en middels e-mail of telefonisch contact. Ook daar waar u zelf handelingen verricht bemiddelt vliegwinkel.nl voor u en maakt de reserveringen. In het vervolg van deze voorwaarden dient u uitspraken hieromtrent dan ook op deze wijze te interpreteren.

vliegwinkel.nl kan een reservering voor u maken. Wij brengen dan een overeenkomst tot stand tussen u en de door u gekozen dienstverlener. vliegwinkel.nl is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. vliegwinkel.nl kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, autohuur, hotelkamers en verzekeringen voor u afsluiten.

vliegwinkel.nl is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de gereserveerde diensten. Hierop zijn meestal de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. Deze voorwaarden kunt u rechtstreeks bij de leverancier verkrijgen. vliegwinkel.nl is uiteraard wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de door hem zelf verleende diensten, zoals voor juiste advisering en een correcte afhandeling van de reservering.

U bent zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de informatie die nodig is om een correcte reservering tot stand te brengen en uit te voeren. Dit betreft bijvoorbeeld het verstrekken van de juiste naam, adres, e-mailadres, woonplaats, geboortedatum, nationaliteit en dergelijke. Ook bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u bij het op reis gaan in het bezit bent van de juiste reisdocumenten (paspoort, visum, inentingsbewijzen). Hierover zal vliegwinkel.nl u bij boeking –middels e-mail- wel algemene informatie kunnen geven.

vliegwinkel.nl zal u in het algemeen direct bij het geven van de opdracht een bevestiging verstrekken. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zal deze u per e-mail of per post toegezonden worden. vliegwinkel.nl kan, mits dit van tevoren aan de klant bekend wordt gemaakt, voor het verlenen van zijn diensten een tarief in rekening brengen.

Wij wijzen alle passagiers van en naar de USA erop, dat uw gegevens toegankelijk zijn voor lokale autoriteiten in verband met een wettelijk verplichte veiligheidscontrole. Uw gegevens

worden slechts voor veiligheidsdoeleinden gebruikt. Met uw reserveringsopdracht bevestigt u hiertegen geen bezwaar te hebben.

De Algemene Voorwaarden van het ANVR-VRA zijn tot stand gekomen in april 1997 in overleg met de Consumentenbond in het kader van de coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad.

- [Artikel 1 Begripsbepalingen](#)
- [Artikel 2 De opdracht in het algemeen](#)
- [Artikel 3 De reserveringsopdracht](#)
- [Artikel 4 Betalingen](#)
- [Artikel 5 Aansprakelijkheid](#)
- [Artikel 6 Documenten](#)
- [Artikel 7 Rente en incassokosten](#)
- [Artikel 8 Geschillen](#)

- **Artikel 1 Begripsbepalingen**

1. Opdracht

De opdracht behelst de overeenkomst tussen de reiziger en vliegwinkel.nl, waarbij vliegwinkel.nl zich jegens de reiziger verbindt diensten te verlenen op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords.

2. Reisagent

Degene die in de uitoefening van zijn bedrijf adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten op het gebied van reizen.

3. Dienstverlener

De vervoerder, accommodatieverschaffer, autoverhuurder en/of andere dienstverleners op het gebied van reizen, zulks in de ruimste zin des woords, met wie de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienst.

4. Reiziger

a. De opdrachtgever (aanmelder), of

b. degene te wiens behoeve de door vliegwinkel.nl verrichte diensten zijn bedongen en die dat beding heeft aanvaard.

## 5. Openingstijden

De dagen maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 21:00 uur en zaterdag en zondag van 10:00 uur tot 17:00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen, tenzij vliegwinkel.nl uitdrukkelijk aangeeft dat andere openingstijden gelden.

## 6. De Geschillencommissie

De Geschillencommissie Reizen, gevestigd Surinamestraat 24, 2585 GJ 'sGravenhage.

### • **Artikel 2 De opdracht in het algemeen**

1. De overeenkomst is definitief op het moment dat de opdrachtgever dit op de site vliegwinkel.nl bevestigt, danwel per e-mail, fax of mondeling de opdracht aan vliegwinkel.nl verstrekt.

2. Met het definitief maken van de boeking is het niet meer mogelijk een beroep te doen op het wettelijke herroepingsrecht, indien het betreft een boeking van producten en/of diensten voor logies, vervoer en vrije tijdsbesteding. Dit betekent dat de overeenkomst niet meer zonder kosten kan worden ontbonden.

3. De inhoud van de opdracht kan onder meer bestaan uit het informeren en adviseren van de reiziger, alsmede het ten behoeve van de reiziger zomogelijk reserveren van de door hem gewenste diensten.

4. De opdrachtgever is jegens vliegwinkel.nl en dienstverlener gebonden na het verstrekken van de opdracht, ongeacht of een bevestiging direct wordt meegegeven. Indien voor een dienst van vliegwinkel.nl zelf een vergoeding is verschuldigd, zal vliegwinkel.nl dat vooraf bekend maken.

5. De (opdracht) bevestiging zal in het algemeen direct aan de opdrachtgever kunnen worden ge-e-mailed, in welk geval deze bevestiging geldt als bewijs voor de in de bevestiging omschreven overeenkomst.

6. In het geval de opdrachtbevestiging niet onmiddellijk kan worden ge-e-mailed en deze door vliegwinkel.nl wordt nagezonden, kan de opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst reclameren, bij gebreke waarvan de bevestiging geldt als bewijs voor het bestaan en inhoud van de overeenkomst. Een en ander laat onverlet de mogelijkheid door de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.

7. De opdrachtgever is zowel jegens vliegwinkel.nl als jegens de dienstverlener voor het geheel aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening door vliegwinkel.nl.

- **Artikel 3 De reserveringsopdracht**

1. De opdrachtgever zal de voor het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering daarvan benodigde gegevens betreffende hemzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) verstrekken aan [vliegwinkel.nl](http://vliegwinkel.nl).

2. De prijzen van gereserveerde diensten kunnen conform de voorwaarden van de dienstverlener worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven en doorberekend.

3. Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen alleen op werkdagen en alleen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte reserveringen zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulerings- of wijzigingskosten, ook zijn de kosten die [vliegwinkel.nl](http://vliegwinkel.nl) moet maken om de annulering c.q. wijziging tot stand te brengen.

Wij wijzen u erop dat een overeenkomst betreffende reizen en aanverwante diensten niet binnen 7 werkdagen zonder annuleringskosten ontbonden kan worden.

Naast de door ons gepubliceerde wijzigings- en annuleringskosten brengen wij de volgende kosten in rekening:

Wijzigen: € 50,- per persoon per gebeurtenis

Annuleren: € 50,- per persoon per gebeurtenis

4. Vergoeding als de luchtvaartmaatschappij een vlucht annuleert

In de luchtvaart komt het regelmatig voor dat vluchtschema's worden gewijzigd of geannuleerd t.b.v. de bezettingsgraad of andere omstandigheden.

Indien een luchtvaartmaatschappij beperkte tijdswijzigingen doorvoert (tot maximaal 5 uur eerder of later) is er in de meeste gevallen geen recht op restitutie van de reissom indien er wordt gekozen de reis te annuleren. Bij tijdswijzigingen ruimer dan 5 uur, of als een vlucht wordt geannuleerd zonder alternatief dan ontstaat er de mogelijkheid om de vooruitbetaalde reissom terug te krijgen. De vlucht moet dan wel vallen binnen de Europese Verordening EEG Nr. 261/400. Als de vlucht buiten de EU vertrekt moet er geboekt zijn bij een Europese luchtvaartmaatschappij.

De algemene regels hieromtrent zijn als volgt:

- tarief en luchthavenbelasting: deze worden gerestitueerd indien de luchtvaartmaatschappij die toezegt
- administratiekosten: de kosten komen voort uit een reserveringsopdracht en worden niet gerestitueerd
- airline reservationfee; bij een annulering ten gevolge van een schemawijziging worden deze kosten terugbetaald
- annuleringsverzekering: de verzekeringsmaatschappij loopt risico vanaf het moment dat er een annuleringsverzekering is afgesloten. Indien een reis

onvrijwillig wordt geannuleerd is er geen recht op restitutie van de verzekeringspremie

- Vliegticketgarantie: deze verzekering biedt dekking vanaf het moment van afsluiten en hiervoor gelden dezelfde richtlijnen als bij de annuleringsverzekering
- reisverzekering: indien de reisverzekering nog niet is ingegaan dan is restitutie van de premie mogelijk

Bij een restitutieaanvraag ten gevolge van een schemawijziging door de luchtvaartmaatschappij worden geen administratiekosten berekend.

5. Alle mededelingen van vliegwinkel.nl of dienstverlener zullen uitsluitend worden gericht aan de opdrachtgever.

#### • **Artikel 4 Betalingen**

1. De verschuldigde bedragen dienen binnen de door vliegwinkel.nl aangegeven termijn aan vliegwinkel.nl te zijn voldaan en bijgeschreven op één van de giro-of bankrekeningen van vliegwinkel.nl. vliegwinkel.nl is bevoegd zonodig in naam en voor rekening van de desbetreffende dienstverlener(s) de verschuldigde bedragen te incasseren.

2. vliegwinkel.nl zal bij het verstrekken van de opdracht(en) minimaal een aanbetaling verlangen, welke in ieder geval niet hoger zal zijn dan conform de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s). Bij vrijwel alle luchtvaarttickets hanteert de luchtvaartmaatschappij de regel dat het ticket(s) binnen 72 a 96 uur na reservering gemaakt dient te zijn. Het ticket(s) kan en zal pas gemaakt worden na ontvangst van het volledige – voor de gehele opdracht- verschuldigde bedrag.

3. Indien er een aanbetaling is verlangd dient het restant van het verschuldigde bedrag uiterlijk op de in de bevestiging, c.q. factuur, genoemde datum door vliegwinkel.nl te zijn ontvangen.

4. Indien de (aan) betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger in verzuim en worden de overeenkomsten geacht te zijn geannuleerd, tenzij de voorwaarden van de (eventueel) betrokken dienstverlener(s) anders voorschrijven. vliegwinkel.nl heeft alsdan het recht de kosten als bedoeld in artikel 3.3 in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de ontvangen aanbetaling(en). Overige gemaakte kosten die voortvloeien uit het incasseren van verschuldigde bedragen worden ook op de opdrachtgever verhaald.

5. Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de opdrachtgever.

- **Artikel 5 Aansprakelijkheid**

1. vliegwinkel.nl zal bij zijn werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.

2. Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt vliegwinkel.nl geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverlener(s) verstrekte informatie.

Vliegwinkel.nl draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voorzover onder verantwoordelijkheid van derden uitgegeven.

3. Voorzover vliegwinkel.nl zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt (daaronder begrepen schade wegens gederfd reisgenot), is de aansprakelijkheid van vliegwinkel.nl beperkt tot maximaal 25% van de gefactureerde diensten. Zogenaamde gevolgschade is hiervan uitgesloten.

4. De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis en/of annuleringskostenverzekering danwel 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), worden uitgesloten.

5. vliegwinkel.nl is niet verantwoordelijk voor eventuele toezeggingen van zijn personeel en/of derden, waarbij op kenbare wijze wordt afgeweken van de in deze voorwaarden of in de voorwaarden van de verantwoordelijke dienstverlener vermelde condities, tenzij zulke toezeggingen nadien schriftelijk worden bevestigd.

De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van het personeel van vliegwinkel.nl en/of de door deze ingeschakelde derde.

6. Een boeking op vliegwinkel.nl wordt aan u bevestigd. Er wordt een boekingsbevestiging gestuurd naar het door u opgegeven e-mailadres. Het kan voorkomen dat een boeking niet wordt bevestigd terwijl u deze wel heeft afgerond en betaald. Tussen het moment van selectie van uw item en het afronden van een boeking zit enige tijd. U legt de boeking pas vast als u de items heeft betaald en niet als u een item selecteert. In de tussentijd kan het item niet meer beschikbaar zijn bij betaling. In dat geval kunnen aan uw boeking geen rechten worden ontleend.

- **Artikel 6 Documenten**

1. Voor alle reizen naar het buitenland zijn geldige reisdocumenten vereist. De reiziger dient ervoor zorg te dragen dat hij bij vertrek in het bezit is van de benodigde documenten, zoals een geldig paspoort en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inenting(en) en vaccinaties. Afhankelijk van de nationaliteit van u en/of uw medereiziger(s) en uw reisbestemming(en) gelden hiervoor verschillende bepalingen. U kunt deze bepalingen terugvinden op de website van het Visumburo, [www.visum.nl](http://www.visum.nl), waar u tevens uw visum kunt aanvragen. Let wel: deze site gaat uit van de Nederlandse nationaliteit. Voor actuele informatie voor andere nationaliteiten kunt u terecht bij de ambassade(s) van het land van uw bestemming(en). Iedere reiziger naar de Verenigde Staten, ongeacht de leeftijd, dient in het bezit te zijn van een eigen, machine-leesbaar geldig paspoort. Ook kinderen en baby's die reeds staan bijgeschreven in het paspoort van de ouders, dienen een eigen machine-leesbaar paspoort te hebben. U bent altijd zelf verantwoordelijk voor het bezit van een juist reisdocument.

2. Voor een groot aantal buitenlandse bestemmingen zijn vaccinaties en/of malariatabletten noodzakelijk. Het niet hebben van bepaalde inenting(en) kan tot gevolg hebben dat u de toegang tot een land geweigerd wordt. Ook bij een kort verblijf, bijv. een overstap, kunnen vaccinaties van toepassing zijn. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van het Landelijk Coördinatie Centrum Reizigersadviesing ([www.lcr.nl](http://www.lcr.nl)).

3. [vliegwinkel.nl](http://vliegwinkel.nl) kan op uw verzoek per e-mail algemene informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied verstrekken.

4. De reiziger zal zelf bij de betrokken autoriteiten de benodigde aanvullende informatie inwinnen en tevens tijdig voor vertrek nagaan of de eerdere informatie nog correct is. De vluchtnummers en vluchttijden zoals deze op uw bevestiging of reisschema vermeld staan zijn een momentopname ten tijde van de reservering. De mogelijkheid is aanwezig dat luchtvaartmaatschappijen schemawijzigingen doorvoeren waardoor de vluchtnummers, vluchttijden of de gevlogene route veranderen. [vliegwinkel.nl](http://vliegwinkel.nl) streeft ernaar u voor vertrek op de hoogte te stellen van deze wijzigingen. Daar wij hiervoor geen garantie kunnen bieden, danwel dat de informatie ons niet tijdig bereikt bent u zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste vluchtnummers en vertrektijden. Deze informatie kunt u verkrijgen op NOS Teletekst vanaf pagina 757, telefonisch bij Schiphol inlichtingen: 0900-0141 en op internet via de site [www.schiphol.nl](http://www.schiphol.nl).

5. Daar vluchtnummers- en tijden ook tijdens uw reis kunnen veranderen dient u tijdig voor vertrek van iedere vlucht deze informatie te controleren.

- **Artikel 7 Rente en incassokosten**

1. De reiziger die in verzuim is, is de wettelijke rente verschuldigd tenzij de voorwaarden van de desbetreffende dienstverlener een hoger rentepercentage voorschrijven.

2. Voorts is de reiziger gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten gemaakt door [vliegwinkel.nl](http://vliegwinkel.nl) ter incasso van de vordering, gelijk aan 15% van het gevorderde met een minimum van € 45,- tenzij dit bedrag de incassowerkzaamheden in aanmerking nemende, onbillijk is.

- **Artikel 8 Geschillen**

1. Op alle geschillen tussen vliegwinkel.nl en de reiziger is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter danwel de hierna te noemen Geschillencommissie is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.

2. Klachten over reservering.

Klachten over een door vliegwinkel.nl gemaakte reservering kunnen tot uiterlijk één maand na afloop van de gereserveerde dienst of, als de reis geen doorgang heeft gevonden, tot één maand na de oorspronkelijke vertrekdatum genoemd in de reisbescheiden, bij vliegwinkel.nl worden ingediend.

Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, of als terzake geen genoegdoening wordt verschaft, kan de reiziger tot uiterlijk drie maanden na afloop van de gereserveerde dienst (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, drie maanden na de oorspronkelijke vertrekdatum) de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie

3. Klachten over adviezen en informatie

Klachten over door vliegwinkel.nl verstrekte adviezen en informatie, moeten binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, doch in ieder geval binnen één jaar na het advies of verstrekte informatie, schriftelijk en gemotiveerd bij vliegwinkel.nl worden ingediend.

Als de klacht niet tijdig tot tevredenheid wordt opgelost, kan de reiziger binnen drie maanden na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, doch in ieder geval binnen één jaar na het gegeven advies of verstrekte informatie de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

4. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden vastgesteld in het desbetreffende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van een partijen bindend advies. Voor de behandeling van geschillen is een vergoeding verschuldigd.

5. De reiziger die geen gebruik wenst te maken van deze bindende adviesprocedure heeft het recht zich te wenden tot de bevoegde rechter.

6. Ieder vorderingsrecht vervalt één jaar na afloop van de gereserveerde dienst (of, indien de reis geen doorgang heeft gevonden, één jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum), danwel indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door vliegwinkel.nl één jaar na deze dienstverlening.

7. Het ANVR zal de verplichtingen van een lid tegenover de reiziger, in een bindend advies opgelegd door de Geschillencommissie Reizen, overnemen indien het lid deze verplichting niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen, één en ander tenzij het lid dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening van het advies ter toetsing aan de Rechter heeft voorgelegd. Voor de toepassing van deze garantie is vereist dat de reiziger hierop een schriftelijk beroep doet bij het ANVR.