

## Algemene voorwaarden van Tix.nl

Wanneer u een reservering maakt, dan gaat u akkoord met onze Algemene voorwaarden.

### 1. Reserveringsopdracht

Tix.nl kan een reservering voor u maken en verleent deze dienst in uw opdracht. Zij brengt dan een overeenkomst tot stand tussen u en de door u gekozen dienstverlener. Tix.nl is zelf geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst. Tix.nl kan bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets, autohuur, hotelkamers en verzekeringen voor u afsluiten.

Na het definitief maken van de bestelling kunt u geen gebruik meer maken van het wettelijke herroepingrecht, daar deze is uitgesloten voor diensten betreffende logies en vervoer. Dit houdt in dat u de overeenkomst niet meer kosteloos kunt ontbinden.

Tix.nl is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via haar 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 dienstverlener verkrijgen. Tix.nl is uiteraard wel verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van haar dienstverlening.

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 passagiersnamen, e-mail adres, telefoonnummer en dergelijke.

Ook bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u bij het op reis gaan in het bezit bent van de juiste en geldige reisdocumenten (paspoort, visa, inentingsbewijzen). Houdt u er rekening mee dat een visum ook nodig kan zijn voor het land waar u een tussenlanding of overstap maakt.

Daarnaast bent u als reiziger zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanwezig zijn op de luchthaven en kunnen inchecken voor de vluchten. Wij adviseren onze reiziger te allen tijde tweeënhalf tot drie uur voor vertrek van de vlucht aanwezig te zijn, daar luchtvaartmaatschappijen doorgaans vanaf één uur voor vertrek de incheckbalie kunnen sluiten. Wanneer u niet bent ingecheckt en de incheckbalie is gesloten, zult u niet meer worden toegelaten op de vlucht.

Indien u een enkele reis heeft geboekt is het noodzakelijk dat u zich bij de Ambassade of Consulaat goed laat informeren over de benodigde formaliteiten. U koopt een enkele reis op eigen risico.

U kunt er niet vanuit gaan dat personen onder de 16 jaar alleen mogen reizen. U bent zelf verantwoordelijk voor het inwinnen van de juiste informatie.

De persoon die de reservering maakt dient 18 jaar of ouder te zijn. Door een reservering via Tix.nl te maken, bent u op de hoogte van de van toepassing zijnde voorwaarden en gaat u met deze voorwaarden akkoord.

## **2. Betaling**

### **2.1 Directe betaling**

U kunt bij ons direct betalen via iDEAL of creditcard. In dit geval ontvangen wij het bedrag ook direct. Ter preventie van creditcardfraude dient u het correspondentie adres op te geven van de bij de bank bekende adresgegevens van de creditcard houder. In sommige gevallen zullen wij u aanvullende informatie vragen omtrent de creditcard. Hierbij kunt u denken aan het toesturen van een kopie van het paspoort en een kopie van de creditcard. Voor betalingen met een creditcard worden kosten berekend. U vindt deze kosten terug bij de selectie van de betaalwijze.

## **3. Levering**

3.1 Nadat u een reservering gemaakt heeft en het volledige bedrag betaald is, zullen wij tot levering van uw vliegtickets overgaan. Uw ticket betreft een elektronisch ticket, welke wij per e-mail versturen naar het door u opgegeven e-mail adres uiterlijk vijftien werkdagen na betaling.

3.2 Tix.nl houdt zich te allen tijde het recht voor om zich binnen vijf werkdagen na reservering te beroepen op de afgegeven tarieven. Dit kan bijvoorbeeld komen door computerstoringen of onverwachte wijzigingen van luchthavenbelastingen en veiligheidstoelagen ('security taxes'). Mocht het totaalbedrag van uw reservering hierdoor onverwacht hoger uitkomen, dan mag de reservering kosteloos worden geannuleerd of u maakt de reservering alsnog definitief voor de hogere prijs middels bijbetaling.

3.3 Het herroepingrecht is uitgesloten voor diensten betreffende logies en vervoer. Dit houdt in dat u de overeenkomst niet meer kosteloos kunt ontbinden. Indien u uw boeking wilt annuleren rekenen wij 45 euro administratie kosten per persoon wanneer de vliegtickets nog niet zijn uitgegeven. Is dit wel het geval bent u ook nog aan kosten van de luchtvaartmaatschappij gebonden, in vele gevallen is dit 100%.

3.4 In de wereldwijde reserveringssystemen worden soms (combinaties van) luchtvaartmaatschappijen aangeboden waarvoor het niet mogelijk is een e-ticket af te geven omdat deze luchtvaartmaatschappijen geen ticketingovereenkomst met elkaar hebben of omdat deze luchtvaartmaatschappijen geen officieel IATA lid zijn. In deze gevallen neemt een medewerker van ons contactcenter binnen vijf werkdagen na boeking contact met u op om de eventuele alternatieven door te spreken. Tix.nl behoudt zich het recht voor deze boekingen te weigeren en de vooruitbetaalde reissom te restitueren.

## **4. Aansprakelijkheid**

4.1 Tix.nl zal bij haar werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.

4.2 Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt Tix.nl geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden

van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de door deze dienstverleners(s) verstrekte informatie. Tix.nl draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal.

4.3 Voor zover Tix.nl zelf toerekenbaar te kort schiet en de reiziger daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal 25% van de gefactureerde diensten. Zogenaamde gevolgschade is hiervan uitgesloten.

4.4 Tix.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 door de directie van Tix.nl

## **5. Controleer uw actuele reisschema voor vertrek**

Het kan voorkomen dat de luchtvaartmaatschappij een wijziging aanbrengt in uw reisschema. De luchtvaartmaatschappij is hiertoe gerechtigd om dit op ieder moment te doen, maar dient u wel van een alternatief te voorzien. Uit service oogpunt zullen wij deze schemawijzigingen zo spoedig mogelijk naar het door u opgegeven e-mail adres sturen. Wij zijn niet aansprakelijk als deze e-mails u niet of niet tijdig bereiken.

Daarom bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u in ieder geval 2 dagen voor vertrek van elke vlucht uw actuele reisschema raadpleegt via de link in uw e-ticket. U komt dan op de website [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com) (onder: 'view details') of [www.viewtrip.com](http://www.viewtrip.com) (onder tabblad: 'e-ticket'). Vul op deze site de achternaam (zonder spaties) in van hoofdreiziger en uw reserveringscode. Deze site werkt niet voor de low-cost maatschappijen (o.a Ryanair, Easyjet, Transavia etc.), bij de low-cost maatschappijen dient u de website van de low-cost maatschappij te raadplegen of de website van de luchthaven van vertrek. Ook kunt u contact opnemen met ons callcenter.

Wanneer er een schemawijziging voordoet op de dag van vertrek dient u er rekening mee te houden dat wanneer de vlucht later vertrekt de originele inchecktijd van de oorspronkelijke vlucht gehandhaafd blijft. U kunt te allen tijde kijken op de website van de desbetreffende luchthaven voor actuele vertrekinformatie.

## **6. Annuleren / wijzigen**

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. Naast de door de dienstverlener in rekening gebrachte annulering- of wijzigingskosten, worden ook 45 euro administratiekosten per persoon per gebeurtenis in rekening gebracht.

Let op: de medereiziger mag alleen voor zich- of haarzelf wijzigen. De hoofdboeker mag de gehele reis wijzigen en/of annuleren.

Een ticket heeft een maximale geldigheid van 1 jaar. Het hangt af van de voorwaarden van het tarief van uw ticket wat het maximum verblijf is en of u dit, eventueel met bijbetaling, kunt verlengen.

Elke annulering dient per e-mail te worden ingediend. Dit dient uiterlijk 3 werkdagen na de gebeurtenis te geschieden doch minimaal 2 werkdagen voor vertrek. Deze annulering dient te geschieden door de persoon, die de reservering heeft gemaakt. In alle gevallen dient u onze ontvangstbevestiging van uw annuleringsverzoek af te wachten, hetgeen aangeeft dat uw annulering bij ons is ontvangen en door ons wordt verwerkt.

U kunt vooraf aan onze helpdesk vragen wat de annulerings- of wijzigingskosten zijn van de luchtvaartmaatschappij. In de meeste gevallen zijn deze kosten 100%, hetgeen betekent dat restitutie niet mogelijk is. Wilt u een flexibel ticket, in meer dan bij onze helpdesk naar de mogelijkheden. Flexibele tickets hebben doorgaans (veel) hogere tarieven.

Als u niet volgens de voorwaarden van uw annuleringsverzekering annuleert of als u geen annuleringsverzekering heeft afgesloten, dan zijn de (aanzienlijke) annuleringskosten voor uw rekening. Indien de annuleringskosten op uw ticket niet 100% zijn, kunnen wij het ticket voor (gedeeltelijke) restitutie indienen bij de luchtvaartmaatschappij. Het ticket (dit geldt niet voor elektronische tickets) dient binnen 1 jaar na de oorspronkelijke vertrekdatum ter annulering te zijn ingediend, anders is het ticket verlopen en kan er géén restitutie meer worden verleend. Het te restitueren bedrag wordt aan u overgemaakt, zodra wij het bedrag van de luchtvaartmaatschappij hebben ontvangen. Dit duurt gemiddeld 8 tot 12 weken, maar kan in sommige gevallen aanzienlijk langer duren (6 tot 12 maanden).

Als u wél volgens de voorwaarden van uw afgesloten annuleringsverzekering annuleert, dan betaalt de verzekeringsmaatschappij uw annuleringskosten. Het te restitueren bedrag wordt dan aan u overgemaakt, zodra wij het bedrag van de verzekeringsmaatschappij hebben ontvangen.

Als er sprake is van restitutie op uw vliegtickets conform de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij, dan betreft dit het bedrag aan vliegtickets inclusief luchthavenbelasting, maar exclusief de bemiddelings- c.q. reserveringskosten, tickettoeslagen en eventuele overige producten die u bij ons heeft gekocht.

## **7. Enkele belangrijke leveringsvoorwaarden van luchtvaartmaatschappijen**

In het kader van advies en informatieverstrekking geven wij hieronder enkele belangrijke leveringsvoorwaarden aan die alle luchtvaartmaatschappijen hanteren:

### **7.1 Retourtickets als enkele reis**

Van een retourticket kunt u niet enkel de terugreis gebruiken: Als u geen gebruik maakt van de heenreis, dan wordt automatisch uw terugreis geannuleerd door de luchtvaartmaatschappij!

### **7.2 Instappen luchthaven van vertrek zoals geboekt**

U dient altijd in te stappen op de luchthaven van vertrek zoals u heeft geboekt: u kunt dus nooit halverwege instappen bij een luchthaven waar u een overstap maakt. Doet u dit toch dan heeft de luchtvaartmaatschappij het recht u het tariefsverschil voor de route die u wel reist bij te laten betalen.

### **7.3. Leeftijden van kinderen en baby's.**

Kinderen zijn 2 t/m 11 jaar en baby's 0 t/m 1 jaar op tijdstip van de heenreis (indien de baby tijdens reis 2 jaar wordt kunnen afwijkende tarieven gelden, bel hierover onze helpdesk).

### **7.4 Vervoersplicht.**

Een luchtvaartmaatschappij heeft een vervoerplicht om passagiers met geldige tickets en reisdocumenten te vervoeren van en naar bestemmingen zoals gereserveerd. De luchtvaartmaatschappij is niet verplicht tot het leveren van maaltijden tijdens, voor of na de vlucht. Het is afhankelijk van uw bestemming en de (charter)maatschappij waar u mee vliegt, of maaltijden en drankjes wel of niet aangeboden worden op de vlucht. Indien er geen gratis consumpties gereserveerd worden aan boord, heeft u vaak wel de mogelijkheid om tijdens de vlucht snacks en drank te kopen. Dit is voor uw eigen rekening. Tevens is de luchtvaartmaatschappij niet verplicht om een hotelovernachting aan te bieden op een overstap bestemmingen in geval van lange overstaptijd.

## **8. Geschillen**

Klachten over een door Tix.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 de Tix.nl klantenservice worden ingediend. Wilt u een klacht indienen i.v.m. de dienstverlening van de luchtvaartmaatschappij, dan verzoeken wij u om rechtstreeks contact op te nemen met de betreffende luchtvaartmaatschappij. U krijgt binnen twee weken antwoord op uw e-mail.

### **9. Low-costmaatschappijen**

U dient er rekening mee te houden dat de meeste low-costmaatschappijen geld rekenen voor het meenemen van bagage.

De meeste lowcostmaatschappijen geven geen restitutie wanneer u uw ticket annuleert. Wel is het mogelijk om tegen kosten en een eventueel tariefsverschil het ticket te wijzigen.

Bij de meeste lowcostmaatschappijen dient u vooraf thuis in te checken. Dit is kosteloos. Wanneer u dit niet doet betaalt u op de luchthaven kosten voor het inchecken. Deze worden per enkele reis berekend en de kosten verschillen per luchtvaartmaatschappij. U ontvangt na uw boekingsbevestiging een e-mail met alle gegevens en de incheckprocedure.

## 10. Vertrekbelasting

Sommige luchthavens en luchtvaartmaatschappijen kennen lokale vertrekbelastingen, met name in het Verre Oosten, Midden- en Zuid-Amerika en Nieuw-Zeeland. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen low-costmaatschappijen of lijndienstmaatschappijen. Deze vertrekbelastingen worden niet door Tix.nl geheven, maar apart op de vertrekluchthavens in opdracht van de lokale overheden.

## 12. Sms service

Als u zich heeft aangemeld voor onze sms service, die u op de hoogte zal houden van de actuele reistijden, dient u te allen tijde de oorspronkelijke check-in tijden en reistijden aan te houden. Indien het een eerdere wijziging betreft van de luchtvaartmaatschappij dan op de reisdag zelf, kunt u de tijden van dat reisschema aanhouden.

## 13. Stoel- of maaltijdvoorkeur

Als een luchtvaartmaatschappij technisch de mogelijkheid biedt, is het mogelijk om een stoelnummer- of maaltijdvoorkeur aan ons door te geven. Dit kan eenvoudig via ons reserveringssysteem. Deze voorkeuren kunnen echter nooit gegarandeerd worden.