

Algemene voorwaarden

Versie 1.2.2 2019/2020

Algemene voorwaarden van Tix.nl B.V. (mede handelend onder de naam Tix.nl, Gate1.nl, Tix.be), gedeponeed bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50031600.

Wanneer u een reservering maakt, dan gaat u akkoord met onze Algemene Voorwaarden:

Diensten

1.1 Tix/Gate1 kan een reservering voor u maken en verleent deze dienst in uw opdracht. Tix/Gate1 kan voor u bijvoorbeeld reserveringen maken voor losse vliegtickets en andere reisgerelateerde producten waaronder autohuur, hotelkamers en kan voor u bemiddelen bij het sluiten van bijbehorende verzekeringen. Zij brengt als uw opdrachtnemer een reisovereenkomst tot stand tussen u en de door u gekozen dienstverlener. Tix/Gate1 is geen partij bij de uiteindelijke reisovereenkomst tussen u en de dienstverlener. U bent jegens Tix/Gate1 en de dienstverlener gebonden aan uw verplichtingen na het verstrekken van de opdracht, ongeacht het moment waarop een bevestiging wordt verstrekt.

1.2 Tix/Gate1 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.

1.3 De reisovereenkomst tussen u en de dienstverlener komt tot stand door aanvaarding van uw aanbod door de betreffende dienstverlener. U heeft geen herroepingsrecht met betrekking tot de in uw opdracht gemaakte reserveringen, daar dit is uitgesloten voor diensten betreffende logies, vervoer, autoverhuurdiensten en van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding.

1.4 Tix/Gate1 is niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de via haar gereserveerde diensten. Op de via haar gereserveerde diensten zijn meestal de leveringsvoorwaarden van de betrokken dienstverlener, bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij of hotelier, van toepassing. Tix/Gate1 is uiteraard wel verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van haar dienstverlening.

1.5 De persoon die de reservering maakt dient 18 jaar of ouder te zijn. Door een reservering via Tix/Gate1 te maken, bent u op de hoogte van de van toepassing zijnde voorwaarden en gaat u met deze voorwaarden akkoord.

Informatievoorziening

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

2.2 U moet zorgdragen altijd tijdig aanwezig te zijn op de luchthaven, om te kunnen inchecken voor de vluchten. Wij adviseren onze reizigers te allen tijde 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.

2.3 Indien u een enkele reis heeft geboekt is het noodzakelijk dat u zich bij de Ambassade of het 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.

Reissom en betaling

3.1 U kunt bij ons op verschillende op de website aangegeven manieren betalen. Ter preventie van creditcardfraude dient u het correspondentieadres 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.

3.2 De gepubliceerde reissommen gelden per persoon of per boeking en omvatten alleen de diensten en voorzieningen zoals deze in de arrangementen in de publicaties van de dienstverlener zijn omschreven.

3.3 De hoogte van de gepubliceerde reissommen is gebaseerd op prijzen, geldkoersen, brandstofprijzen, heffingen en belastingen, zoals die bij de dienstverlener bekend waren op het moment van de publicatie.

3.4 Tix/Gate1 houdt zich te allen tijde het recht voor om zich binnen vijf werkdagen na uw reservering te herroepen op de afgegeven tarieven. Dit kan bijvoorbeeld komen door computerstoringen of onverwachte wijzigingen van luchthavenbelastingen en veiligheidstoelagen ('security taxes'). In het geval van een pakketreis houdt Tix/Gate1 zich te allen tijde het recht voor om tot 20 dagen voor de aanvang van de reis de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerkosten met inbegrip van brandstofkosten, de verschuldigde heffingen of de toepasselijke wisselkoersen. Als dit zich voordoet, dan geven wij aan op welke wijze de verhoging is berekend. 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. 3.5 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 lowcostmaatschappijen of lijndienstmaatschappijen. Deze vertrekbelastingen worden niet door Tix/Gate1 geheven, maar apart op de vertrekluchthavens in opdracht van de lokale overheden. U bent zelf verantwoordelijk om deze belastingen (lokaal) af te dragen.

Tickets

4.1 Nadat u een reservering gemaakt heeft en het volledige bedrag is betaald, zullen wij tot levering van een (vlieg)ticket voor de door u gereserveerde diensten overgaan. Uw ticket betreft een elektronisch (vlieg)ticket, welke wij per e-mail versturen naar het door u opgegeven e-mailadres uiterlijk 22 werkdagen na betaling.

4.2 Het herroepingsrecht is uitgesloten voor diensten betreffende logies, autoverhuurdiensten en van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding en vervoer. Dit houdt in dat u de overeenkomst niet meer kosteloos kunt ontbinden. Indien u uw boeking wilt annuleren bent u aan de kosten van de dienstverlener gebonden, in vele gevallen is dit 100% van de reissom. Daarnaast betaalt u administratiekosten a €55,- aan Tix/Gate1.

4.3 In de wereldwijde reserveringssystemen voor vluchten 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 en/of uw boeking te annuleren bij geen passend alternatief. Tix/Gate1 behoudt zich het recht voor deze boekingen te weigeren en de vooruitbetaalde reissom te restitueren.

4.4 Combinatie van afzonderlijke enkele reis tickets. Een combinatie van twee of meer afzonderlijke enkele reis tickets in één boeking/reservering, wordt tijdens het boekingsproces onder de sectie 'Vluchtdetails' aangegeven als zijnde combinatie (of vergelijkbare term). Deze enkele reis tickets worden volledig onafhankelijk van elkaar behandeld bij schemawijziging, annulering, wijziging, staking, et cetera. De individuele voorwaarden van iedere luchtvaartmaatschappij betrokken in de combinatieboeking, zijn van toepassing op de corresponderende afzonderlijke enkele reis tickets. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op zogenoemde 'protectie' bij de luchtvaartmaatschappij, indien er disrupties plaatsvinden in één of meerdere afzonderlijke enkele reis tickets. (Vliegtickets met verschillende boekingsreferenties worden altijd beschouwd als van elkaar onafhankelijke reizen)

Aansprakelijkheid

5.1 Tix/Gate1 zal bij haar werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.

5.2 Onverminderd het hiervoor bepaalde aanvaardt Tix/Gate1 geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de betrokken dienstverlener(s), noch voor de juistheid van de direct door deze dienstverlener(s) aan u verstrekte informatie. Tix/Gate1 draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal dat u rechtstreeks van de dienstverlener(s) ontvangt.

5.3 Voor zover Tix/Gate1 zelf toerekenbaar tekortschiet en de reiziger daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de kosten van de gefactureerde diensten. Tix/Gate1 is in geen geval aansprakelijk voor zogenaamde gevolgschade.

5.4 Tix/Gate1 is in geen geval aansprakelijk voor schade waartegen u bent verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis- en/of annuleringskostenverzekering dan wel ziektekostenverzekering) en voor schade die u lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf (daaronder begrepen schade door het missen van aansluitingen en/of het niet tijdig op de plaats van bestemming aankomen).

5.5 Tix/Gate1 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 Directie van Tix/Gate1.

5.6 Niets in deze algemene voorwaarden beperkt de rechten die u toekomen op grond van titel 7A van het Burgerlijk Wetboek in het geval u een pakketreis afneemt van Tix/Gate1.

Annuleren/wijzigen

6.1 Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de gereserveerde dienst(en) kunnen alleen op verzoek van de opdrachtgever of door de luchtvaartmaatschappij plaatsvinden. Indien op verzoek van de opdrachtgever of door de luchtvaartmaatschappij 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 55 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.

6.2 Een vliegticket 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.

6.3 Elke annulering dient per e-mailformulier te worden ingediend op onze website. Dit dient te geschieden uiterlijk 3 werkdagen na de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de annulering, doch minimaal 5 werkdagen voor vertrek. Deze annulering dient te worden gedaan door de persoon die de reservering heeft gemaakt (hoofdboeker). Tix/Gate1 zal vervolgens aangeven wat de kosten zijn voor de annulering. Na opgave van de annuleringskosten dient de persoon die de reservering heeft gedaan definitief aan te geven of annulering van de boeking gewenst is. 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.

6.4 U kunt vooraf aan onze klantenservice vragen wat de annulerings- of wijzigingskosten zijn van de betreffende dienstverlener.

6.5 Annuleringskosten komen voor uw rekening, dit kan anders zijn in het geval van een pakketreis. Indien de annuleringskosten op uw ticket niet 100% zijn, kunnen wij het ticket voor (gedeeltelijke) restitutie indienen bij de dienstverlener. Het ticket dient binnen 1 jaar na uitgiftedatum 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 dienstverlener hebben ontvangen. Dit duurt gemiddeld 3 tot 6 maanden, maar kan in sommige gevallen aanzienlijk langer duren (6 tot 12 maanden). Tix/Gate1 kan hier op geen enkele wijze invloed op uitoefenen.

6.6 Indien uw annulering wordt gedekt door de reisverzekering die u via ons heeft afgesloten, kunt u een claim indienen. Het verzoek dient via een schadeformulier rechtstreeks te worden ingediend bij de verzekeraar. Het te restitueren bedrag zal door de verzekeraar aan u rechtstreeks worden overgemaakt. Meer informatie vindt u in uw (verzekerings-)polis.

6.7 Indien er sprake is van restitutie op uw tickets conform de voorwaarden van de dienstverlener, dan betreft dit het bedrag aan tickets inclusief eventuele belasting, maar exclusief de bemiddelings- c.q. reserveringskosten, tickettoeslagen en eventuele overige

producten die u bij ons heeft gekocht. Indien u conform onze voorwaarden in aanmerking komt voor restitutie van uw pakketreis, dan betreft dit de gehele of gedeeltelijke reissom, inclusief de bemiddelings- c.q. reserveringskosten, tickettoeslagen en eventuele overige producten die u bij ons heeft gekocht.

Vliegtickets: controleer uw actuele reisschema voor vertrek

7.1 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 serviceoogpunt zullen wij deze schemawijzigingen zo spoedig mogelijk naar het door u opgegeven e-mailadres sturen. Wij zijn niet aansprakelijk als deze e-mails u, om welke reden dan ook, niet of niet tijdig bereiken.

7.2 Daarom bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u in ieder geval 2 dagen voor vertrek van elke vlucht uw actuele reisschema raadpleegt op de website van de (uitvoerende) luchtvaartmaatschappij, daar de informatievoorziening u niet (tijdig) mocht bereiken.

Enkele belangrijke leveringsvoorwaarden van luchtvaartmaatschappijen

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

8.1 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.

8.2 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 tariefverschil voor de route die u wel reist bij te laten betalen of uw ticket geheel te annuleren (zonder berichtgeving).

8.3 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).

8.4 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 geserveerd 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.

8.5 Lowcostmaatschappijen geven geen restitutie wanneer u uw vliegticket annuleert. Wel is het mogelijk om tegen kosten en een eventueel tariefverschil het ticket te wijzigen. U bent hier zelf verantwoordelijk voor.

Voorkeuren

9.1 Indien u bij het tot stand komen van de reisovereenkomst bepaalde voorkeuren kenbaar maakt met betrekking tot door de dienstverlener te leveren diensten, zoals bijv. voorkeur voor een bepaalde zitplaats in een vliegtuig, de ligging van een hotelkamer, etc., zal met de opgegeven voorkeur zoveel mogelijk rekening worden gehouden. Hieraan kunnen echter, ondanks eventuele vermelding op reisbescheiden en boekingsformulieren, geen rechten worden ontleend.

Geschillen

10.1 Op de dienstverlening door Tix/Gate1 is Nederlands recht van toepassing.

10.2 Klachten over een door Tix/Gate1 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 ons worden ingediend, via customercare@tixtravelgroup.com. U krijgt van ons binnen 10 werkdagen antwoord op uw e mail.

10.3 Wilt u een klacht indienen i.v.m. de dienstverlening van de dienstverlener, dan verzoeken wij u om rechtstreeks contact op te nemen met de betreffende dienstverlener.