

Algemene terugkoopvoorwaarden

1. Inleiding

- Deze algemene voorwaarden ("**Algemene Voorwaarden**") zijn van toepassing op elk terugkoopverzoek ("**Terugkoopverzoek(en)**") dat door u als passagier ("**Passagier**") wordt ingediend bij TRANSAVIA AIRLINES C.V., een commanditaire vennootschap, opgericht naar Nederlands recht, gevestigd aan de Piet Guilonardweg 15, 1117 EE Schiphol, Nederland en ingeschreven bij het Nederlands Handelsregister onder nummer 34069081 ("**Bedrijf**") via de Dienst voor Ticketterugkoop (de "**Dienst voor Ticketterugkoop**") voor een vlucht binnen uw reservering die oorspronkelijk is gekocht bij het Bedrijf ("**Reservering(en)**").
- De termen "**wij**", "**ons**", "**onze**" verwijzen naar het Bedrijf en "**u**", "**uw**" verwijzen naar de Passagier.
- Lees deze Algemene Voorwaarden aandachtig door voordat u toegang krijgt tot of gebruik maakt van de Dienst voor Ticketterugkoop.
- Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen, bijwerken of vervangen. Deze wijzigingen hebben geen invloed op reeds ingediende Terugkoopverzoeken.
- Wij behouden ons het recht voor om de Dienst voor Ticketterugkoop te allen tijde op te schorten. Dit heeft echter geen invloed op Terugkoopverzoeken die zijn ingediend vóór de schorsing van de Dienst voor Ticketterugkoop.
- Deze Algemene Voorwaarden moeten worden gelezen in samenhang met onze [Algemene Vervoersvoorwaarden](#) en ons [Privacybeleid](#).
- Door een Terugkoopverzoek in te dienen, bevestigt u dat u deze Algemene Voorwaarden hebt gelezen en begrepen en ermee instemt.

2. Geschiktheidscriteria voor de dienst

- Een Terugkoopverzoek kan worden ingediend door Passagiers binnen een Reservering die een ticket hebben gekocht van het Bedrijf. Passagiers die reizen onder een groepsreservering of die profiteren van speciale tarieven, komen niet in aanmerking. De Passagier die het Terugkoopverzoek indient, wordt geacht bevoegd te zijn om op te treden namens alle Passagiers die deel uitmaken van de Reservering.
- Een Terugkoopverzoek kan worden ingediend als uw Reservering in aanmerking komt en beschikbaar is voor terugkoop. Uw Reservering kan hiervoor in aanmerking onder de volgende voorwaarden:
 - De vlucht wordt uitgevoerd door het Bedrijf (interline- en codesharevluchten zijn uitgesloten);
 - Reserveringen zijn niet gemaakt via een reisbureau of (lokale) agentschappen;
 - Reserveringen zijn niet gewijzigd (vluchtwijziging, naamswijziging enz.);
 - Uw Reservering is minimaal 72 uur geleden gemaakt;
 - Uw Reservering is volledig betaald;
 - Uw Reservering is niet gemaakt met het Max Tarief en/of de Flex optie;
 - Het ticket niet kosteloos wijzigbaar is tot op de dag van vertrek;
 - Uw Terugkoopverzoek wordt minstens 12 uur voor de geplande vertrektijd ingediend;
 - Uw ticket is niet (deels) geboekt met Flying Blue Miles;
 - U bent niet ingecheckt voor de vlucht die u wilt terugkopen.

- De beschikbaarheid van de Dienst voor Ticketterugverkoop kan, naar eigen goeddunken van het Bedrijf, afhankelijk zijn van de volgende overwegingen:
 - De beschikbaarheid van de Dienst voor Ticketterugverkoop is, naar eigen goeddunken van het Bedrijf, voornamelijk afhankelijk van het tijdstip waarop het Terugverkoopverzoek wordt gedaan in relatie tot het vertrek van de vlucht en de capaciteit en bezetting van het vliegtuig.
 - Terugverkoopverzoeken kunnen alleen worden ingediend op de officiële terugverkooppagina op resale.transavia.com.

3. Terugverkoopprocedure

3.1 Specifieke terugkoopvoorwaarden

- Terugverkoopverzoeken kunnen worden ingediend voor één van de vluchten in uw Reservering of voor beide vluchten in uw Reservering. Een Terugverkoopverzoek wordt per vlucht beoordeeld. Als u een verzoek indient voor beide vluchten in uw Reservering, is het mogelijk dat beide, één of geen van uw vluchten binnen uw Reservering wordt terugverkocht.
- Terugverkoopverzoeken kunnen niet worden ingediend voor een deel van de passagiers in de PNR. U kunt uw Terugverkoopverzoek intrekken en annuleren zolang een van de vluchten in uw Reservering niet is terugverkocht en de status 'In behandeling' heeft.
- In het geval van een succesvolle terugverkoop doet u afstand van alle rechten met betrekking tot deze vlucht in uw Reservering, in het bijzonder het recht om te reizen op de vlucht waarop uw Terugverkoopverzoek betrekking heeft en het recht op eventuele gevolgen van wijzigingen die zich kunnen voordoen in deze Reservering (bijv. vergoeding bij vertraging of annulering, enz.). In geval van niet-succesvolle terugverkoop heeft u nog steeds recht op gebruik van uw ticket voor deze vlucht.
- Terugverkoop houdt geen overdracht in van uw Reservering aan een derde partij.

3.2 Terugverkoopstappen

- Om door te gaan met het Terugverkoopverzoek moet de Passagier:
 - Toegang hebben tot het terugverkoopplatform via resale.transavia.com of via hun MijnTransavia omgeving;
 - Informatie met betrekking tot de Reservering invoeren: naam van de Passagier, boekingsreferentie, datum van de vlucht in de Reservering;
 - Selecteer de vlucht(en) die u wilt terugverkopen;
 - Als uw Reservering in aanmerking komt voor de Dienst voor Ticketterugverkoop, wordt de voorgestelde vergoedingsprijs getoond;
 - Als uw Terugverkoopverzoek direct wordt bevestigd na het indienen van uw Terugverkoopverzoek, wordt de status «gegarandeerd» weergegeven. Als uw Terugverkoopverzoek niet direct wordt bevestigd na het indienen van uw Terugverkoopverzoek, wordt de status «in behandeling» weergegeven;
 - Bevestig uw Terugverkoopverzoek door deze Algemene Voorwaarden en het Privacybeleid te accepteren; zodra uw Terugverkoopverzoek succesvol is, ontvangt u een bevestiging van uw Terugverkoopverzoek per e-mail;

- In geval van een succesvolle terugverkoop ontvangt de Passagier een vergoeding zoals beschreven in artikel 4;
- Als de terugverkoop mislukt, wordt u hiervan per e-mail op de hoogte gesteld en wordt er geen vergoeding toegekend;
- Zolang het Terugverkoopverzoek niet is bevestigd, wordt de status van uw Terugverkoopverzoek weergegeven als «in behandeling» en kunt u het Terugverkoopverzoek annuleren in de sectie "terugverkoop beheren" van het terugverkoopplatform.

4. Vergoeding

- Vergoeding met betrekking tot uw Terugverkoopverzoek is niet gegarandeerd, omdat we niet kunnen garanderen dat uw Terugverkoopverzoek succesvol zal zijn. Er kan geen enkel beroep worden gedaan op vergoeding zonder een uitdrukkelijke bevestiging van het Terugverkoopverzoek door het Bedrijf.
- De hoogte van de vergoeding wordt door ons bepaald en aan u meegedeeld voordat u het Terugverkoopverzoek indient.
- Aanvullende diensten die uitsluitend verband houden met de vlucht (bijvoorbeeld ruimbagage, cabinebagage, stoelkeuze, dierenvervoer) zijn inbegrepen in de terugverkoop; daarom zal de prijs van deze diensten worden opgenomen in het bedrag van de vergoeding.
- De bevestiging van de vergoeding wordt per e-mail verzonden en zal resulteren in een restitutie naar de betaalmethode (creditcard) die is gebruikt tijdens de oorspronkelijke aankoop.

5. Contact en claims

- Indien u algemene claims heeft of aanvullende informatie wenst met betrekking tot uw Terugverkoopverzoek of de Dienst voor Ticketterugverkoop, kunt u contact opnemen met de Klantenservice van Transavia.

6. Aansprakelijkheid

- Wij bieden de Dienst voor Ticketterugverkoop uitsluitend aan voor uw privégebruik. Als u de Dienst voor Ticketterugverkoop gebruikt voor commerciële of professionele doeleinden, zijn wij niet aansprakelijk voor zakelijke verliezen, bedrijfsonderbrekingen of verlies van zakelijke kansen.
- We ondernemen alle redelijke inspanningen om toegang tot de Dienst voor Ticketterugverkoop te garanderen. Wij zijn niet aansprakelijk voor overmacht die resulteert in een storing in het netwerk of de server. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige indirecte schade, met inbegrip van maar niet beperkt tot verlies van gebruik, gegevens of andere immateriële verliezen als gevolg van het gebruik of de onmogelijkheid om gebruik te maken van de Dienst voor Ticketterugverkoop.
- Elk gebruik van de Dienst voor Ticketterugverkoop voor speculatieve of frauduleuze doeleinden zal resulteren in de annulering van de Reservering en kan leiden tot strafrechtelijke vervolging.
- Wij sluiten onze aansprakelijkheid niet uit of beperken deze niet wanneer dit onwettig zou zijn.

7. Persoonlijke gegevens

Transavia Airlines C.V. verwerkt voor het gebruik van de Dienst voor Ticketterugverkoop een aantal van uw persoonsgegevens, waaronder uw identiteit (achternaam, voornaam), boekingsgegevens (route, prijs) en

contactgegevens (e-mailadres), met het oog op het beheren van uw Terugverkoopverzoek en, indien van toepassing, het verwerken van de vergoeding.

Uw gegevens worden bewaard voor de tijd die nodig is om uw Terugverkoopverzoek te verwerken en kunnen worden gedeeld met dienstverleners en onderaannemers die namens Transavia Airlines C.V. handelen, onder de voorwaarden die uiteen zijn gezet in ons Privacybeleid.

Voor meer informatie over uw rechten op toegang, rectificatie, bezwaar en verwijdering, of om een klacht in te dienen, verwijzen wij u naar ons privacybeleid op het volgende adres: <https://www.transavia.com/nl-NL/voorwaarden/privacy/>.

8. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Dit betekent dat alle kwesties of geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Algemene Voorwaarden (inclusief niet-contractuele geschillen of vorderingen) worden beheerst door Nederlands recht. U kunt uitsluitend een gerechtelijke procedure aanspannen bij de Nederlandse rechter.